JOURNAL OF HUMAN DEVELOPMENT AND EDUCATION FOR SPECIALIZED RESEARCH| VOL: 8 ISSUE:1 |JANUARY 2022

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية| المجلد 8 العدد 1 | كانون الثاني/يناير 2022

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية التعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقاتها

The effectiveness of digital transformation using cloud computing in developing the attitudes of Ministry of Education employees in the Sultanate of Oman towards the use of its applications

طلال بن علي بن سالم القرني

Talal Bin Ali Bin Salem Al –Qarni [1]* & Wan Rusli Bin Ahmed[2]*

الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا IIUM دولة ماليزيا .

1Ph.D. Candidate at the Faculty f Education, International Islamic University of Malaysia (IIUM);

t.alkarn51@moe.om

2Prof. Dr. at the Faculty of Education, International Islamic University of Malaysia (IIUM).

***Corresponding Author**

2022

Received 10 | 12 | 2021 – Accepted 11 | 27 | 2021 – Available online 15 | 01 | 2022

Abstract :

The aim of the present research was to investigate the effectiveness of digital transformation using cloud computing in the development of the attitudes of the employees of the Ministry of Education in Sultanate of Oman towards using its applications. To this aim, the quasi-experimental research design based on one group with pre/post testing was adopted. The sample (N=170) was selected in a deliberate way from the staff of the Ministry General bureau, because they have the experience and knowledge of using the computer as well as the web and its various applications. A pre-post-scale (prepared by researchers and designed electronically through Google forms) was administered to measure the attitudes of the employees of the Ministry of Education in Sultanate of Oman to improve information services. A training program was prepared for the development of technical performance skills using cloud computing applications to improve the information services of the employees of the Ministry of Education in Oman. Results of the research revealed that there are statistically significant differences at the level of (0.01) between the mean scores of the experimental group on the pre-measurement and post- measurement of the scale of attitudes towards using cloud computing applications to improve information services among the employees of the Ministry of Education in Oman in favor of the pos- measurement.
K**eywords:** The effectiveness of digital , transformation using , attitudes

الملخص

هدف البحث إلى الكشف فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية التعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقاتها، واستخدم البحث المنهج شبه التجريبي ذي المجموعة الواحدة باختبار قبلي وبعدي، كما تم اختيار العينة بطريقة قصدية بلغ عددهم (170) موظفا بديوان عام الوزارة؛ وذلك لما يتوافر لديهم من الخبرة والدراية باستخدام الحاسب وشبكة الويب وتطبيقاتها المختلفة، وتم تطبيق مقياس للكشف عن الاتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لتحسين خدمات المعلومات. (إعداد الباحثان، تم تصميمه إلكترونيا عبر

نموذج((Google forms وتطبيقه قبليا وبعديا، وبناء برنامج تدريبي لموظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في تنمية مهارات الأداء التقني لتحسين خدمات المعلومات باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية، كما توصلت نتائج البحث الحالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطي القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية في مقياس الاتجاه نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لتحسين خدمات المعلومات لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، الحوسبة السحابية، الاتجاهات : .

المقدمة:

تتسارع دول العالم في مثل هذه الأيام لمواكبة التكنولوجيا والتقنيات والدخول فيما يسمى بالتحول الرقمي لجميع مؤسساتها؛ وذلك لما ظهر في العالم بالآونة الأخيرة من تغيرات في الأساليب والأفكار والابتكارات في جميع المؤسسات، وتتطور التكنولوجيا وتقنياتها وتنمو بشكل كبير في ظل الثورة الصناعية الرابعة والثورة الرقمية في تكنولوجيا المعلومات والأتمتة والاتصالات في الوقت الحالي؛ لذا يجب على جميع المؤسسات الخدمية وغير الخدمية الحكومية منها والخاصة مواكبة مثل هذه التغيرات والتحول بكل بنياتها وإداراتها وجميع إمكاناتها نحو الرقمنة.

وفي ظل ذلك التطور؛ يظهر العالم المعاصر أن الكثير من المؤسسات التربوية والشركات في دول العالم على اختلاف مستويات تقدمها أخذت تتسارع بالتوجه نحو التحول الرقمي، وأخذت توجهاته في الحديث عنه من خلال البحوث والدراسات التي تنصب في كيفية التحول الرقمي، والتي تؤكد على ضرورة إدخال التحول الرقمي بمختلف أنواعه وخدماته، لجميع المؤسسات والشركات، حيث أصبح التحول الرقمي ذات أهمية بالغة ودور متعاظم في الحاضر والمستقبل (مطهر، 2011).

الإحساس بالمشكلة:

ومن الجدير بالذكر إننا نلاحظ الفرق في اهتمام دول العالم المتقدمة للتحول الرقمي، ومن جانب آخر اهتمام الكثير من الدول الأجنبية ومنها الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا واليابان والصين، أما الدول العربية أخذت مصر والأردن

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

مقدارا كبيرا في عملية التحول الرقمي أما في دول مجلس التعاون الخليجي فقد كانت المملكة العربية السعودية والإمارات المتحدة وقطر وسلطنة عمان، حيث حققت دول مجلس التعاون الخليجي نتائج متباينة في مستويات التحول الرقمي نحو الحكومات والمؤسسات، إذا سلكت هذه الدول مسارا مختلفا في عملية التحول الرقمي، كما أن سلطنة عمان كانت لها دور كبير في عملية التحول الرقمي؛ حيث كان لرؤية عمان 2040 الدور الكبير في قيادة سلطنة عمان لعملية التحول الرقمي في جميع المؤسسات الخدمية بالسلطنة؛ حيث وجهة رؤية عمان 2040 بإرساء بنية تحتية ذات تقنية بالمؤسسات لكي تصبح كفيلة بإحداث التحول الرقمي للمجتمع والحكومات، كذلك تم إصدار قرار وزاري رقم (2014/325) بتشكيل لجنة التحول الرقمي للخدمات الحكومية وفريق عمل تنفيذ الخطة الإلكترونية.

ويفهم من خلال ما سبق أن تحقيق التحول الرقمي؛ له أثر إيجابي في سرعة الإنجاز للأعمال والأنشطة للحكومات في شتى المجالات، وبالدول الاجنبية بصفة عامة والدول العربية بصفة خاصة ودول الخليج بصفة أكثر تخصيصا، لما لها من قدرة علي تبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وتخزينها واسترجاعها وإتاحتها للجميع بدلا مما كان يتم من حفظ الوثائق والبيانات في أرشيفات ورقية تأخذ حيزا مكانيا كبيرا، وتتطلب وقتا كبيرا في البحث عن الوثائق المطلوبة، كما أن التحول الرقمي لمؤسسات التربية والتعليم قد ينشأ عنه اختلاف في أنماط التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور، ومن هنا ظهرت الحوسبة السحابية كحل جذري لجميع المشكلات التي تواجه إمكانية تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات التربية والتعليم.

لذا تتمثل مشكلة البحث الحالي في ضعف خبرة موظفي وزارة التربية والتعليم في التعامل مع التقنيات والمستحدثات التكنولوجية واستخدام بعض تطبيقات الحوسبة السحابية والقصور في تقديم بعض خدمات المعلومات الإلكترونية لدى وزارة التربية والتعليم وقد ظهر إحساس بمشكلة الدراسة وتحديدها من خلال مجموعة من المصادر، منها: من خلال الملاحظة الدقيقة والمباشرة للباحث من خلال عمله أخصائي نظم معلومات أول بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، بالإضافة إلى ما سبق، فإن الواقع العام يشير إلى أن تجربة الوزارة في التحول الرقمي غير مكتملة؛ وذلك لما تقابله من صعوبات تتمثل أهمها في نقص الوعي بالرؤية الصحيحة والمعايير الواضحة والتي تجعل اتجاهات الموظفين بالوزارة سلبية نحو استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المختلفة للتحول الرقمي، وكذلك من خلال حصر الموظفين المستخدمين للبريد الإلكتروني والمتمثل في (One Drive) حيث بلغ عددهم (2019) من أصل (89673) أي ما يمثل نسبة 28%

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

من العدد الإجمالي، وهذا يشير إلى أن هناك مشكلتين وهما عدم قناعة الموظفين بأهمية التخزين السحابية المتمثل في خدمة (One Drive)، وعدم معرفتهم وثقافتهم وإلماهم بالخدمة وتطبيقات الحوسبة السحابية وضعف اتجاهاتهم نحو استخدامها، نتائج عديد من الدراسات والبحوث السابقة التي أثبتت وجود اتجاهات سلبية لدى الموظفين والعاملين بجميع مؤسسات الدولة نحو التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في مؤسساتها لرفع مستواهم المهني والنهوض بمؤسساتهم.

أسئلة البحث:

وفي ضوء ما سبق، فإن الباحث يحاول معالجة هذه المشكلة من خلال الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

س فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية التعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقاتها؟، وقد تفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية لتحسين خدمات المعلومات في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية؟

فروض البحث:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطي القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية في مقياس الاتجاه نحو التحول الرقمي باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي.

أهداف البحث:

الكشف عن فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية خدمات المعلومات في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

أهمية البحث:

تبلورت أهمية الدراسة البحث في ثلاث محاور موضحة على النحو التالي:

1. **الأهمية التطبيقية:** حيث تتضح أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية في:

- كون تقنية الحوسبة السحابية من أهم التقنيات الحديثة التي لها دورا كبيرا في تطوير أداء الحكومات والمؤسسات والشركات المختلفة وتحسين أدوارها في توفير برامج وتطبيقات متميزة ومساحات تخزينية عالية.
- مراقبة البيانات وحفظها بشكل آمن و بأقل كلفة.
- إمكانية التعامل مع الكميات الكبيرة من المعلومات ومعالجتها والوصول إليها في أي وقت وأي مكان وتوفير والوقت والمال إلى جانب تبسيط سير العمل.

2. **الأهمية العملية:** تمثل هذه الدراسة إضافة للمكتبة العربية لما لها من أهمية عملية يمكن إيضاحها على النحو التالي:

- كما يأمل من هذه البحث أن يقدم حلولا علمية لعملية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية الناجحة بواسطة البرامج التدريبية والاستشارات علاوة على ذلك تعتبر هذا البحث من متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في فلسفة التربية.
- يستطيع الباحثون والمهتمون الاستفادة منها وإجراء مزيد من الدراسات في هذا المجال، حيث ستقوم هذا البحث بتزويد الباحثين والمهتمين بمعلومات.

3. **الأهمية للباحث:** يخدم موضوع هذا البحث نطاق عمل الباحث، ويأمل الباحث أن تزيد هذه الدراسة:

- تعرف في التحول الرقمي والحوسبة السحابية.
- تعرف اتجاهات الموظفين نحو استخدام الحوسبة السحابية.
- تعزيز مهارات البحث العلمي لديه

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

حدود البحث:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- حدود بشرية: موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.
- حدود مكاني: ديوان عام الوزارة بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان والمتمثل في ثلاث مديريات (الإشراف التربوي – الشؤون الإدارية – التخطيط والتطوير الاستراتيجي) وقد قام الباحث باختيار هذي المديريات بطريقة قصدية وذلك لكونها قريبة من مكان عمل الباحث ومقر عمله وقد عمل الباحث بتدريب الموظفين بالمديريات السابق ذكرها.
- حدود زماني: سيتم إجراء الدراسة 2020/ 2021م.
- حدود موضوعية: فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقاتها.

تحديد المصطلحات:

- **التحول الرقمي**: وفي ضوء ما سبق أمكن للباحث تعريفه إجرائيا بأنه عملية انتقال كلي في جميع القطاعات الحكومية والمؤسسات أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة والمتطورة في ابتكار المنتجات والخدمات المتوفرة، مع توفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها.
- **الحوسبة السحابية**: يعرفها الباحث إجرائيا على أنها خدمة أو تقنية متطورة تعتمد على نقل المعالجات ومساحات التخزين الخاصة بجهاز الكمبيوتر إلى ما يسمى بالحوسبة السحابية وهي عبارة عن خادم أو مجموعة خوادم يتم الوصول إليها عن طريق الإنترنت.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

- الاتجاهات ويعرفها الباحث إجرائيا على أنها: مكون فرضي وجداني معرفي، سلوكي، يترجم إلى استعداد نفسي داخلي للحكم على أفراد، وسلوكيات، وقيم وفقا لخبرات سابقة، ومواقف مختلفة مرت على الفرد.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

المحور الأول: التحول الرقمي.

يستند التحول الرقمي Digital Transformation على الدعائم الأساسية (البيئة التمكينية، السياسات والتنظيم، البنية التحتية الرقمية، المهارات الرقمية والقدرات البشرية، الحكومة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني لدفع التحول الرقمي والمواضيع الشاملة في المؤسسات التعليمية، المحتوى الرقمي والتطبيقات، الخصوصية وحماية البيانات الشخصية، والبحث والتطوير لدعم النظام البيئي الرقمي في كافة المجالات بصفة عامة وفي مجال الخدمات المقدمة في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

وتشير بشطر (2013) إلى التحول الرقمي Digital Transformation بأنه الاستراتيجية والأسلوب الذي يستخدم من خلاله تقنيات مستحدثة مستقبلية، لإحداث تطورات ذات قيمة في تحسين جودة الانتاج والاستثمار الرقمي؛ حيث يمثل عملية تغيير في بنية المؤسسات نحو تفعيل دور استخدام وتوظيف التكنولوجيا، لتعديل بنية العمليات الداخلية والخارجية، وتحسين خبرة العميل وتسهيل مجال تقديم الخدمات.

كما ينظر ستانلي (Stanley, D., 2010) إلى التحول الرقمي على أنه عملية تغيير في بنية المؤسسات في طابعها التقليدي، ويتعلق باستخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، وتسهيلات الوصول إلى تقديم الخدمة ورفع كفاءة الأداء لتعديل العمليات الداخلية والخارجية في ممارسات المؤسسات، التي تعمل على إعداد وإنتاج البرمجيات والتطبيقات؛ حيث تتضمن هذه العمليات تعرف كيفية استخدام الموارد التقنية لصالحها للاستخدام العملي والإبداع في مجال الخدمات.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

ومن مقومات التحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية : تحسين توزيع التطبيقات والأدوات التكنولوجية المتطورة وإصدار التراخيص في جميع الإدارات التعليمية والخدمية، بناءا على أفضل الممارسات الدولية مع اتباع نهج مستقبلي نحو استخدام إنترنت الأشياء ونشر تكنولوجيا الجيل الخامس (Apsr, 2014)، إنشاء مساحة عمل للخبراء المتخصصين في مجالات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي لمناقشة وصياغة آليات تطبيق وتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت بالمؤسسات التعليمية. (Reinartz, & Wiegand, & et al., 2018).

وهناك عديد من الفوائد الرئيسية المتوقعة من فاعلية استثمار التحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية كما أشارت دراسة كلا من: ((Khan, & Shahyan., 2017)، (Lankshear, & Knobe, 2013)، (Che, & Eng., 2008) إلى أن هناك عديد من الفوائد الرئيسية المتوقعة من فاعلية استثمار التحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية، يمكن توضيحها والإفادة منها في مجال البحث الحالي على النحو التالي (فعالية التكلفة؛ حيث توفر فائض اقتصادي يمكن استثماره وتحويله إلى منابع أخرى من الممكن أن تسمح بتطويرها نحو بيئات تعليمية خلاقة ومتفاعلة مثل انشاء المدراس التكنولوجيا والمعاهد التعليمية التي تنهج التكنولوجيا في تدريسها مقرراتها ومحتوياتها التدريسية- فاعلية التكوين المجتمعي الايجابي؛ حيث يعمل التحول الرقمي على تعزيز الاندماج الاجتماعي؛ والمساهمة في نمو العلاقات بين الأفراد ومتلقي الخدمة في تكوين اتجاهات ايجابية نحو هذه المؤسسات مما يوطد العلاقات الاجتماعية بين المجتمع الخارجي وبين المؤسسات).

وتشير دراسة كل يشير بهردواج، الصاوى، وآخرون (Bharadwaj, & El Sawy, & et al., 2013) أن التحول الرقمي يتم بنائه باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، يشير داونز، نيونز (Downes, & Nunes., 2013, 134) يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، وتوكد دراسة يشير تيوبونير (Teubner.223 ,2013 ,) إلى أنه يمكن تشكيل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونه.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

كما توصي إلى دراسة هورلاتشر، هيس (Horlacher, & Hess, 2014, 244) إلى العمليات في التحول الرقمي بالمؤسسات عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا معين للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات.

وفي ضوء ما سبق نجد أن هناك مجموعة من التحديات التي تعيق فاعلية استثمار التحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية، حيث أشار بوغاني، تابورزكي ((Boghani, & Taborzki, 2007, 1 إلى أن معظم المؤسسات التعليمية والقطاعات ذات الاتصال بها تعييش مرحلة تغيير تتميز بالتعقيد والغموض والتقلب والسرعة ، وفي ذات السياق توجد هناك مجموعة من التحديات التي تعترض تطبيق التحول الرقمي في كافة المؤسسات بصفة عامة، وفي المؤسسات والمجالات التعليمية بصفة خاصة؛ يمكن تركيز الضوء على جزء منها كما هو موضح في التالي(الميزانية المخصصة لأنشطة استخدام وتوظيف التكنولوجيا والتقنيات قد لا تفي بالغرض نحو استثمار وتفعيل التكنولوجيا والتقنيات والأدوات البرمجية وآليات تنفيذها؛ ومن ثم لا توجد رؤية واضحة اتجاه الحكومات ومتخذي القرار نحو منظومة التحول الرقمي (السلمي، 2005، 5)، كما أن هناك تحديات تعترض العمل بنظام التحول الرقمي في مؤسسات غير تعليمية تتمتع بمنظومة تحول رقمي خاصة منافسة للتحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية، وتتمتع بفعالية أكبر منها؛ وذلك يتطلب من المؤسسات التعليمية بتكثيف جهودها لإتمام منظومة التحول الرقمي التنافسي في كافة المجالات والقطاعات والموضوعات فيما يتعلق برقمنة المحتوي التعليمي والسياسات والاجراءات والادارات ومجالات تقديم خدمات المعلومات ودراسة الاحتياجات وتحليلها ورسم خريطة واقعية لتحويل ما سبق إلى نظم رقمية متطورة تلبي كافة الخيارات والمتطلبات والمجالات السابقة (عز الدين، 2006، 416) - طول وصعوبة عملية التفعيل للتحول الرقمي يؤدي إلى التأخير في تنفيذ المشاريع.

المحور الثاني: الحوسبة السحابية Cloud Computing:

في ضوء التطور التكنولوجي وما تشهده الساحة التكنولوجيا من تغيرات أصبحت الحوسبة السحابية ثوره تكنولوجية ووسيله لا غني عنها للجيل الثاني من الأعمال الرقمية في تقدم حلول مرنة وقابله للتطوير ويمكن لأي من المؤسسات التكيف معها للاستفادة من مقدرات السحب، فالحوسبة السحابية توفر العديد من جوانب الأعمال وخاصة في القدرة

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

على توفير منصات التكنولوجيا والبنية التحتية؛ مما يقود التغير الإيجابي في عملية تكنولوجيا المعلومات وهو ما يساعد المؤسسات على العبور إلى الابتكار الرقمي بسرعة تكلفه معقولة يؤدى إلى التزايد في استخدامها (معوض ،2013، 212).

وتم تسمية الحوسبة السحابية بهذا الاسم لأن المعلومات التي يتم الوصول إليها توجد في السحب، ولا يتطلب أن يكون المستخدم في مكان محدد للوصول إلى ذلك إذا ما توافر الإنترنت والجهاز المتصل بالسحابة، وعبر أيضا عن الأمان في حفظ المعلومات، وسرعة الوصول إليها (Jones & Sclater, 2010, 10)، وعرفتها الموسوعة البريطانية Encyclopedia Britannica على أنها الطريقة التي تتم من خلالها تشغيل البرمجيات التطبيقية وتخزين البيانات التي لها صلة بها في نظم حاسبات مركزية، وتوفير وصول العملاء أو المستخدمين إليها عبر شبكة الإنترنت والذي بدورة يساعد على تخفيض التكاليف (Cloud Computing, 2019).

كما أشار كلا من: شيريهان نشأت المنيري (2011)، معوض (2012)،(Goldner, 2011) ، (Pocatilu, & Alecu, & et al, 2009)إلى أن الحوسبة السحابية تهدف إلى(الوصول إلى جميع التطبيقات والخدمات عبر الإنترنت من أي مكان وأي زمان، لأن المعلومات مخزنة على خادم الشركة المقدمة للخدمة – خفض التكاليف؛ حيث يمكن لأي جهاز حاسب آلي شخصي باستخدام أي متصفح من متصفحات الويب الوصول للخدمات الرقمية السحابية– ضمان عمل الخدمة بشكل دائم حيث أن الخدمة تعمل على مدار الساعة بأفضل شكل ممكن– الاستفادة من البنى التحتية التي تقدمها الخدمات السحابية للقيام بالاختبارات والتجارب العلمية).

وقد استخدم البحث الحالي عديد من الأنواع التي أمكن استخدامها في معالجة متغيرات البحث الحالية من خلال إنشاء ونشر خدمات الحوسبة السحابية عن طريق السحابة العامةPublic Cloud ، السحابة الخاصة Private Cloud، السحابة الهجينHybrid Cloud ، زكي (يناير,2012)، يس (2014)، الجهني (2013) يمكن توضيحها في التالي: أولا :السحابة العامةPublic Cloud وتعني أن جميع البنية التحتية متواجدة عند مقدم خدمة الحوسبة السحابية (Cloud) ولا تمتلك المنشأة أي وصول فيزيائي لها، هي بنية تحتية توفر موارد الحوسبة بشكل حيوي عبر الإنترنت لعدة عملاء، وعادة تكون تطبيقات العملاء المختلفين مختلطة معا على خوادم السحابة، ثانيا: السحابة

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الخاصة:Private Cloud هي بنية تحتية يستأجرها عميل واحد وتعمل لحسابه الخاص تحت سيطرته الكاملة على البيانات وأمن المعلومات، حيث باستطاعتك نقل شبكتك المحلية، الخوادم وما إلى ذلك إلى مكان ما خارجي عادة ما يكون مركز بيانات Data Centre، ثالثا:السحابة الهجينHybrid Cloud : تجمع نماذج سحابية عامة وخاصة متعددة السحب الهجينة تعرض العملية المعقدة لتحديد كيفية توزيع التطبيقات عبر كلا من السحابة الخاصة والعامة.

وأشارت دراسة كلا من إيناس الشيتي (2013)، ودراسة بول بوكاتيلو Paul Pocatilu, 2010)) أن تقنية الحوسبة السحابية تتميز بالخصائص الأتية: الخدمة الذاتية: أي إمكانية استخدام التطبيقات المتاحة في السحابة ومثل مستندات جوجل وجداول البيانات والتي يستطيع من خلالها المستخدم إنشاء الملفات وتعديلها وحفظها في بنية السحابة باستخدام مستعرض الويب وفقا لحاجاته.

كما أشارت يوسف (2013)، شلتوت (2014) إلى أن توفر الوصول الجيد للحوسبة يعزز من استخدام الأنظمة الأساسية مثل: (الهواتف النقالة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وغيرها).

وتعتمد الحوسبة السحابية في استخدامها في على أربعة وهي: المستخدم، التطبيقات، البنية التحتية، المنصة التي تستخدمها السحابة (Kallow, 2015, 5)، يمكن توضيحها على النحو التالي (المستخدم User: هو الشخص المستفيد الذي سيستخدم هذه التقنية، وينتفع من خدماتها، سواء من خلال الهاتف المحمول، أو جهاز الكمبيوتر، ومن الممكن أن يمتلك نظام تشغيل يدعم السحابة أو يستخدم السحابة فقط- التطبيقات Applications: وهي البرامج التطبيقية التي يمكن تشغيلها من طرف المستفيد في السحابة، وتشمل برمجيات معالجة النصوص والعرض والجداول، وخدمات تنقل المعلومات والمشاركة بها- البنية التحتية Infrastructure: وهي البنية التحتية للسحابة التي يعتمد عليها في تقديم الخدمة وتشمل توفر الحواسيب الشخصية وشبكة الإنترنت والمساحات التخزينية للمعلومات- المنصة التي تستخدمها السحابةPlatform: وهي الجهات المانحة لهذه الخدمة من خلال توفير سيرفرات عملاقة في التخزينية وسرعة معالجتها للبيانات مثل Google، والشكل التالي يوضح مكونات استخدام الحوسبة السحابية.)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

المحور الثالث: الاتجاهات Attitudes:

تمثل الاتجاهات نظاما متطورا للمعتقدات التي يتم تكوينها اتجاه شيء محدد أو موضوع معين، وتمثل تفاعلا وترابطا بين كافة عناصر البيئيات المختلفة، وهي عبارة عن وجهة نظر عامة يحددها المستخدم في للتأقلم مع البيئة المحيطة به ويتعايش بها.

وأوضح شنيدر (Schneider, 2004)، ألبورت (Allport, 2009, 129) أن مفهوم الاتجاه حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي، تنتظم من خلال خبرة الشخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة.

ويهدف قياس الاتجاه إلى معرفة الموافقة أو الرفض نحو موضوع معين من الموضوعات المقاسة فيها الاتجاهات للفئة التي يحددها الباحثون على اختلاف أنواعهم، ومعرفة مدى ثبات الاتجاه وقوته، يمكن قياس الاتجاه بطرائق عدة منها: بطاقة الملاحظة، مقاييس الاتجاه مثل طريقة ثرستون، مقياس ليكرت، مقياس المسافة الاجتماعية لبوجاردس، وأيضا المقابلات الشخصية.

وحتى يتم تحقيق تلك الأهداف كان لابد أن يحتوي مقياس الاتجاه على مجموعة من الشروط والمبادئ التي يرجى تحقيقها في مقياس الاتجاه؛ لذلك فهناك مجموعة من الشروط التي اعتمد عليها الباحث في بناء مقياس الاتجاه اعتمادا على مراجعة بعض الأدبيات والمراجع استنادا إلى كل من: الجبالي (2003، 240)، توفيق (2000، 163) يتم تحديدها في التالي: (تحديد مجموعة من الأسئلة المفتوحة نحو كل مكون من مكونات الاتجاه المعرفية والسلوكية والوجدانية- الاطلاع على الدراسات والأدبيات التي تتناول موضوع القياس وأحدث القياسات وأنسبها للتطبيق على موضوع القياس- تناول العبارات التي تصف الموضوع بشكل دقيق وإجرائي وتركيبها بطريقة صحيحة وملائمة لنوعية الاتجاه المراد قياسه- معرفة مدى اتفاق كل مفردة من مفردات المقياس مع الهدف العام الذي اعد من خلاله المقياس).

ومن خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث والأدبيات في مجال علم النفس (عبد الغنى، 2007، 95:82)، (صادق، أبو حطب، 2010، 153). (الدوسرى، 2001، 419)، (شاكر، 2005)، دراسة (أمين، 2005)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

استنتج في البحث الحالي مجموعة من المبادئ والفرضيات التي تحدد العمل في بناء المقاييس واتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في التالي:

مراعاة نوعية المواقف وخصائص الأفراد المراد قياس اتجاهاتهم حتى لا يحدث أي تعارض يؤثر على فرضية الاتجاه وثباته بالإيجاب أو بالسلب، الواقعية والمحايدة، بحيث يعبر المفحوص عن كل ما يجول في قرارة نفسه ويشعر به نحو الموضوع.

الصياغة التقريرية والتنسيقية المحددة لكل بند من بنود مقياس الاتجاه، والمحتوى بشكل واضح.

استخدام المعايير ووضع الفروض في تصميم عبارات المقياس بقدر يتيح السهولة والمرونة في الإجابة عليها، واستبعاد العبارات الخاصة بموضوع نفسي أو التي يمكن أن تفسر كحقائق.

استخدام العبارات التي تمكن من التفريق بين الاتجاهات الإيجابية والاتجاهات السلبية نحو الموضوعات المختلفة.

تنظيم المقياس بحيث تكون عباراته بسيطة وغير مركبة ومقبولة من الناحية الشكلية واختصارها على فكرة واحدة.

صياغة العبارة بفعل مضارع يفيد الحاضر وأن تكون قصيرة قدر الإمكان.

مراعاة وجود بدائل اختيارية في بعض العبارات، الابتعاد عن العبارة القفلية مثل دائما، أبدا، مطلقا.

وكل هذه المبادئ والفروض لمقياس الاتجاه تحتاج في الأساس إلى طرق معينة تتبع في بنائها والتعامل معها ومع بنود مقياس الاتجاه الحالي، ومن هنا لزم الحديث عن طرق قياس اتجاه الموظفين التي اعتمد عليها الباحث.

ومن خلال العرض السابق وتحليل الباحث للعديد من المصادر والمراجع والأدبيات السابقة التي تناولت مقاييس الاتجاهات وطرق بنائها والطرق التي اعتمدت على بناء عباراتها وتصحيحيها ومعالجتها إحصائيا، وجد الباحث أن تلك الأنواع لمقاييس الاتجاه السابقة قابلة للتطبيق في مقاييس البحث الحالي ولكن أكثر هذه الأنواع شيوعا وفائدة للباحث من حيث التوافق مع موضوع مقياس الاتجاه والتعامل معه في البحث الحالي وهو مقياس ليكرت Likert Measurement وسمى هذا المقياس بمقياس التقديرات المجمعة Summated Ratings، والذى يعتبر من أكثر أنواع المقاييس شيوعا، ويتميز بالشمول والسهولة في الإعداد إذ يعتمد على جمع التقديرات المجتمعة مما يضفى على

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

النتائج درجة معقولة من الموضوعية والعبارات التي يتضمنها المقياس كل عبارة فيها تمثل المقياس بأكمله، ويتم الحصول على الدرجات في هذا المقياس من عمليات حسابية جمعية للدرجات للحصول على متوسط الرأي عن كل درجة من درجات المقياس، وفى مقياس اتجاه البحث الحالي يطلب من المستجيبين للعبارات التأشير بالموافقة لكل عبارة على مقياس مكون من ثلاثة تقديرات، يوصف بنوع وصفي على كل استجابة كالتالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق (2) درجتان، لا أوافق بشدة (1) درجة واحدة، ويصحح للعبارات السالبة على عكس ما ذكر.

الدراسات السابقة:

أولا الدراسات السابقة لمحور التحول الرقمي :

كما تسعى دراسة بونزانيني، وأنتونيو (Bonzanini, & António, 2020) إلى الفهم والتركيز على التفاعل بين مؤسسات التعليم العالي وما قبل التعليم الجامعي والهيئات المهنية في سياق التحول الرقمي. واعتمدت الدراسة على تصميم دراسة استكشافية، واستخدم استبيان استقصائي لجمع بيانات عن تصور مديري برامج الدرجة الأولى فيما يتعلق باستقلالية مؤسسات التعليم في تحديد محتويات المناهج الدراسية التي تهدف إلى تأهيل المهنيين في مجال المحاسبة. قد بلغ عدد أفراد العينة (320) من مديري برامج الدرجة الأولى فيما يتعلق باستقلالية مؤسسات التعليم في تحديد محتويات المناهج الدراسية وتبين النتائج أن مؤسسات التعليم تتأثر بشدة بالنظام المهني ووزارة التعليم والهيئات المهنية في سياق التحول الرقمي.

هدفت دراسة محمد، الشماسى (2018) إلى بيان جهود برنامج بادر في دعم توجهات الحكومة السعودية للتحول نحو مجتمع المعرفة الرقمية والتحول الرقمي والتقنيات القائمة على اقتصاد المعرفة، والتعرف على مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد المعرفة وسماته ومقوماته وركائزه الذي يعمل نحوه التحول الرقمي، وكذلك استعراض جهود الحكومة السعودية للتحول إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد المعرفة، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي، ولخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد المعرفة يتطلب توافر مجموعة من المقومات والركائز

التكنولوجية، كما أن المملكة العربية السعودية خطت خطوات واضحة للتحول نحو مجتمع المعرفة الرقمي القائم على اقتصاد المعرفة من خلال جهود تمثلت في خطط واستراتيجيات وسياسات، بالإضافة إلى دعم فرص مشاريع الأعمال المبنية على التقنية وتطوير ريادة الأعمال التقنية، والتحول الرقمي في المعرفة، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير واستيفاء مقومات وركائز التحول الرقمي نحو مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد المعرفة، وضرورة الإسراع في اعتماد الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي إلى خطط خمسية كما نصت عليه إحدى سياسات خطة التنمية المستدامة.

ثانيا الدراسات السابقة لمحور الحوسبة السحابية:

كما توصلت دراسة سامني، تاجوا (2017Samani, & Tagwa,) التي هدفت إلى دراسة واقع التحدي الأمني والمعلوماتي التي تقدمها الحوسبة السحابية على عدد من قطاعات العمل المهني في مجال تقديم خدمات المعلوماتية؛ حيث ظهر أنه من المتوقع حدوث توسع جديد في شكل الحوسبة السحابية المتنقلة (MCC) يوفر مركز من العملاء في استخدام الحوسبة السحابية المتنقلة؛ حيث يقلل استخدام الروتين الإداري والوظيفي من تبني بيئة مؤسسة تتحدي المخاطر التي يمكن أن تظهر من جراء استخدام تلك التطبيقات، كما أوصت الدراسة بضرورة اجراء قدر كبير من الأبحاث للحد من المخاوف الأمنية في استخدام وتوظيف تلك التطبيقات الذي يجب القيام به لإنتاج بيئة MCC محاطة بالأمان.

كما أجرى أوسان (Awosan., 2014) دراسة تجريبية في تحديد عوامل نجاح الحوسبة السحابية في قطاعات تكنولوجيا المعلومات بنيجيريا، وهدفت إلى تحديد عوامل نجاح إدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات الموزعة في بيئة السحابة، وذلك لإنشاء مجموعة قواعد حسب احتياجات المؤسسات التي تطبيق التكنولوجيا في إدارتها والمستخدمين وتمكين الوصول إليها عبر شبكة الإنترنت، مما يسمح بزيادة موارد مراكز البيانات على نطاق واسع دون زيادة في عدد القائمين على العمل وتقليل العبء الوظيفي والمهام الادارية؛ حيث إن الدراسة أشارت إلى ما تمتاز به الحوسبة السحابية بتوفير الوصول إلى البيانات من أي مكان وفي أي وقت؛ كما أوصت الدراسة تجربة استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في تقديم الخدمات؛ وضرورة تحديد المناطق التي قد تكون عرضة لمشكلات الإدارة وخدمات المعلومات والتأكد من أن

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

بيئة الشبكات مستعدة لاستخدام الحوسبة السحابية، ويجب أن تكون الشبكة جزءا أساسيا من منظومة العمل بالمؤسسات.

ثالثا الدراسات السابقة لمحور الاتجاهات:

كما هدفت دراسة سلمان (2018) التعرف إلى اتجاهات الطلبة نحو استخدام التقنية الحديثة في الوسائل التعليمية المتمثلة في استعمال الحاسوب بتقنية العرض (Presentation) في تقريب المنهج عن التدريس بأسلوب المحاضرة، وهل الاتجاهات إيجابية؟ أم سلبية؟ وكيف ينظر هؤلاء لهذه الوسيلة في تقريب المنهج وفي زيادة مهارات القراءة والتغلب على صعوبات المنهج؟ ومدى فائدة هذه التقنية الحديثة في زيادة الدافعية لدى الدارس من عدمها، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعات البحث التجريبية تعزى إلى اتجاهات ايجابية نحو استخدام التقنية الحديثة في الوسائل التعليمية المتمثلة في استعمال الحاسوب، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتقنيات وادخالها في العملية التعليمية كمنظومة متكاملة من ناحية الادارة والتوظيف والاستخدام.

كما تطرقت دراسة باودجيلال (Boudjelal, 2017) المعنونة باتجاهات المتعلمين من المحاكاة الرقمية للذات والآخر حيث افترضت الدراسة أن الطفرة التكنولوجية قد تسببت في إحداث غموض في بعض المفاهيم الأساسية والاجتماعية خاصة فيما بتعلق بالواقع وتحصيل المعرفة الرقمية، فإن هذا يعني أنها قد أسهمت في إعادة صياغة عملية البناء الاجتماعي للواقع بطريقة رقمية جديدة، وهذا ما لاحظه الباحث في مجالات تجسد فيها التكنولوجيا بكل وسائلها التواصلية حقائق ذات طابع مؤسسي، ولكن تصور لهم أنفسهم ومجتمعاتهم من خلال بعض الصور المزيفة التي تجعلهم فيما بعد يتفاعلون سلبا مع الآخر من خلال أحكام مسبقة وصور نمطية لا تمت له بصلة، وهذا يأتي في اطار الاتجاهات السلبية اتجاه التكنولوجيا الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى الايجابية في الاتجاهات نحو تفعيل التكنولوجيا الرقمية التي تحاكى الواقع العملي والفعلي بين الفراد والمؤسسات، وأوصت الدراسة إلى أهمية تفعيل تكنولوجيا المحاكاة واستثمارها بشكل صحيح في خدمة الفراد والمنظمات المهنية بمؤسسات الدول على اختلاف مهامها وأنشطتها ومجالاتها.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

منهج البحث وإجراءاته:

1- منهج البحث: استخدم الباحث المنهج الشبه التجريبي ذو المجموعة الواحدة (قبليا وبعديا).

2- عينة البحث: وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية وفقا للتصميم شبه التجريبي ذو المجموعة الواحدة (قبليا وبعديا) لما يتوافر لديهم الخبرة والدراية على استخدام الحاسب وشبكة الويب وتطبيقاتها المختلفة، وتم تطبيق المقياس على المجموعة التجريبية قبليا، ثم تطبيق البرنامج التدريبي على مجموعة البحث الأساسية المتمثلة في عينة البحث الحالي، ثم تطبيق مقياس الاتجاه بعديا لدى أفراد العينة من موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

جدول (1) أعداد عينة البحث حسب المديريات بديوان عام الوزارة

المصدر: (وزارة التربية والتعليم، 2020)

عينة الدراسة		
م	موقع العمل	المجموع
1	المديرية العامة لتخطيط والتطوير الاستراتيجي	62
2	المديرية العامة للإشراف التربوي	73
3	المديرية العامة لشؤون الإدارية	77
	الإجمالي	212

وقد كانت العينة الأساسية للبحث التي قام الباحث باختيارها بناء على الأساليب الإحصائية بمعادلة (ستيفن ثامبسون)، والتي بلغ عددها (212)، لكن تغيب عن حضور البرنامج بعض الموظفين وأبقى الباحث على (170)، وأصبح هذا العدد يمثل مجموعة البحث الأساسية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

3- أدوات البحث: طبق الباحث مقياس الاتجاهات نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية. (اعداد الباحث، تم تصميمه إلكترونيا، يتم تطبيقه قبليا وبعديا)- والبرنامج التدريبي المعد في التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية.

أولا: مقياس الاتجاه نحو التحول الرقمي باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية:

يهدف المقياس إلى الكشف عن اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو التحول الرقمي، ويتكون المقياس من أبعاد التالية : (من ناحية مرونة الأداء- من الناحية الأمنية- من ناحية الاستخدام- من الناحية التعاونية- من الناحية التقنية).

تم تصميم مقياس الاتجاهات في ضوء الاطلاع على الدراسات والأبحاث والأدبيات في مجال علم النفس وفيه يطلب من المستجيبين للعبارات التأشير بالموافقة لكل عبارة على مقياس مكون من ثلاثة تقديرات، يوصف بنوع وصفي على كل استجابة كالتالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق (2) درجتان، لا أوافق بشدة (1) درجة واحدة، ويصحح للعبارات السالبة على عكس ما ذكر، كما تم تحويل استجابة المفحوص على كل عبارة من عبارات المقياس ببناء أوزان تقديرية وفقا لنوع العبارة كما يتضح بالجدول التالي:

جدول (2) يوضح الأوزان التقديرية لبدائل الاستجابة لكل عبارة من عبارات المقياس

نوع العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
موجبة	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
سالبة	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

يتكون مقياس الاتجاه من (40) مفردة؛ حيث بلغ عدد العبارات الموجبة (21)، وعدد العبارات السالبة (19) عبارة، وصحح المقياس للعبارات الموجبة على النحو التالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق (2) درجتان، لا أوافق بشدة (1) درجة واحدة، ويصحح للعبارات السالبة على عكس ما ذكر. وقد بلغ ثبات المقياس (86%)، وجدول (6) يوضح توزيع العبارات السالبة والموجبة في مقياس الاتجاه نحو التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (3) توزيع العبارات السالبة والموجبة لمقياس الاتجاه

أبعاد المقياس	العبارات الموجبة	العبارات السالبة	العدد الكلي
– الأداء	22،19،17،15،14،3	31،28،5،4،2	11
– الاستخدام	23،16،13،11،9،1	32،26،18،12	10
– التعاونية	33،30،24	27،25،21	6
– التقنية	29،6	2،10،8،7	6
– الأمنية	40،38،36،34	39 ،37 ،35	7
المجموع	21	19	40

صدق المقياس: تم عرض المقياس على السادة المحكمين المتخصصين في المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم، وعلم النفس؛ لفحص عبارات المقياس والتأكد من مناسبة العبارات للمحاور التي وضعت لقياسها، وقد أتفق المحكمون أن عبارات المقياس شاملة للسلوكيات المرتبطة بالمحاور المحددة، وقد اقتصرت الاقتراحات على إجراء بعض التعديلات على بعض المفردات دون حذف أي منها، وقد أجرى الباحث التعديلات المقترحة من المحكمين على عبارات المقياس وتم الإبقاء على العبارات التي حصلت على نسبة (85%) فأكثر بين المحكمين، وأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من (40) مفردة، ومن ثم أصبح المقياس جاهزا للتطبيق في صورته النهائية.

والعبارات التي جرى عليها التعديل في مقياس الاتجاهات نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (4) الفقرات التي تم تعديلها بناء على توصيات المحكمين

الفقرات قبل التعديل	الفقرات بعد التعديل
تيقنت بأن فهم استخدام الحوسبة السحابية وأدواتها تنمي الفكر التوعوي والأمني للمعلومات.	أتيقن أن فهم استخدام الحوسبة السحابية وأدواتها تنمي الفكر التوعوي والأمني للمعلومات.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

أنا أن مفاهيم الأمن المعلومات التي تنشدها تطبيقات الحوسبة السحابية لا تساعد على تحسين الأداء الخدمي.	أجد أن مفاهيم الأمن المعلوماتي التي تنشدها تطبيقات الحوسبة السحابية لا تساعد على تحسين الأداء الخدمي.
اتمنى إقامة ندوات عمل بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان حول واستراتيجيات التحول الرقمي.	أفضل إقامة ندوات وورش عمل بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان حول مزايا واستراتيجيات التحول الرقمي.
لابد أن تحتاج تطبيقات الحوسبة السحابية لجهود أكثر من غيرها في التقنيات المختلفة.	تحتاج تطبيقات الحوسبة السحابية لجهود أكثر من غيرها في التقنيات الأخرى.
أحب أن أقرا أكثر عن الحوسبة السحابية	أحب أن أتعلم أكثر عن الحوسبة السحابية وتطبيقاتها.
تفعيل التحول الرقمي وتقنياته في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ليس لا يؤدي إلى تطوير.	استخدام التحول الرقمي وتقنياته بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ليس لا يؤدي إلى تطوير.

تجريب المقياس: تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) غير أفراد عينة الدراسة الأساسية.

تحديد زمن المقياس: تم حساب زمن المقياس من خلال حساب متوسط الزمن اللازم للاختبار، حيث أن الزمن الذي استغرقه الموظف الأول هو (20) دقيقة، والزمن الذي استغرقه الموظف الأخير هو (30) دقيقة، وبأخذ المتوسط أصبح الزمن الكلى لمقياس الاتجاه هو (25) دقيقة، بما فيه 3 دقائق زمن تعليمات المقياس.

صدق الاتساق الداخلي: وقد تحقق الباحث من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس، باستخدام برنامج المعالجات الإحصائية SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (5) معامل الارتباط بيرسون بين كل مفردة من مفردات المقياس مع الدرجة الكلية

رقم المفردة	ارتباط المفردة مع الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة	رقم المفردة	ارتباط المفردة مع الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
1	0.747	0.010	دالة 0.01	23	0.723	0.010	دالة 0.01

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

دالة 0.01	0.010	0.684	24	دالة 0.01	0.010	0.645	2
دالة 0.01	0.010	0.766	25	دالة 0.01	0.010	0.828	3
دالة 0.01	0.010	0.884	26	دالة 0.01	0.010	0.829	4
دالة 0.01	0.010	0.661	27	دالة 0.01	0.010	0.749	5
دالة 0.01	0.010	0.865	28	دالة 0.01	0.010	0.673	6
دالة 0.01	0.010	0.891	29	دالة 0.01	0.010	0.675	7
دالة 0.01	0.010	0.865	30	دالة 0.05	0.030	0.288	8
دالة 0.01	0.010	0.873	31	دالة 0.01	0.010	0.689	9
دالة 0.01	0.010	0.749	32	دالة 0.01	0.010	0.766	10
دالة 0.01	0.010	0.865	33	دالة 0.01	0.010	0.884	11
دالة 0.01	0.010	0.883	34	دالة 0.05	0.030	0.523	12
دالة 0.01	0.010	0.645	35	دالة 0.01	0.010	0.865	13
دالة 0.01	0.010	0.884	36	دالة 0.01	0.010	0.891	14
دالة 0.01	0.010	0.684	37	دالة 0.01	0.010	0.873	15

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

16	0.617	0.010	دالة 0.01	38	0.884	0.010	دالة 0.01
17	0.445	0.030	دالة 0.05	39	0.829	0.010	دالة 0.01
18	0.811	0.010	دالة 0.01	40	0.766	0.010	دالة 0.01
19	0.729	0.010	دالة 0.01	41	0.675	0.010	دالة 0.01
20	0.659	0.010	دالة 0.01	42	0.749	0.010	دالة 0.01
21	0.883	0.010	دالة 0.01	43	0.873	0.010	دالة 0.01
22	0.667	0.010	دالة 0.01				
المقياس ككل	جميع مفردات المقياس دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ماعدا المفردة (8، 12، 17) تم استبعادهم						

يتضح من الجدول السابق أن جميع مفردات المقياس ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطا ذات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ماعدا المفردة (8، 12، 17) تم استبعادهم، ليصبح المقياس بشكله النهائي مكون من (40) مفردة.

ثبات أدوات البحث:

تم حساب معامل ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس بمعامل ألفا كرونباخ، والذي يحسب بالعلاقة التالية التي ذكرها زيتون (2001، 635 – 636):

ن مج ع2 ف

(__) x (__)=α

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

ن – 1   ع2 ك

(زيتون، 2001، 635 – 636)

حيث إن: α = معامل ألفا (معامل التجانس الداخلي)، ن = عدد فقرات الأداة، مج = مجموع، ع2ف = تباين الدرجات على كل فقرة من فقرات الأداة، ع2 ك = التباين الكلى لدرجات الطلاب الكلية على الأداة، وقد بلغ معامل الثبات =0.82 وهي قيمة مقبولة علميا وتدل على مستوى ثبات جيد ومقبول تسمح باستخدام المقياس كأداة لقياس الاتجاه نحو التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية، ومن ثم الحصول على نتائج يمكن الوثوق بها، وجاء المقياس في صورته النهائية.

إجراءات تطبيق البحث:

- بعد الاطلاع على الدراسات السابقة في محاور البحث ومتغيراته التابعة والمستقلة تم جمع البيانات ومراجعتها وتفريغها وتحليلها احصائيا، من خلال معالجة البيانات الناتجة عن تطبيق أدوات البحث.
- تم الالتقاء بعينة البحث عن بعد عبر تطبيق الواتس أب وتطبيق وجوجل ميت والاتفاق معاهم على الخطة الزمنية للبرنامج التدريبي والتأكد من التطبيق القبلي لأدوات البحث.
- تم مشاركة المادة العلمية للبرنامج التدريبي والبروشورات الخاصة بالبرنامج (الدليل الاسترشادي لخدمة (one drive)، مع المتدربين من موظفي وزارة التربية والتعليم والموجودة على بريد موظفي الوزارة.
- إجراء التطبيق البعدي الأدوات البحث والمتمثل في مقياس الاتجاهات نحو التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية.

إجراءات ما بعد تطبيق التجربة:

- جمع البيانات ومراجعتها وتفريغها وتحليلها احصائيا.
- تطبيق الاختبار القبلي على مجموعة البحث الأساسية للتأكد عدم وجود فروق إحصائية بينهما.
- للإجابة عن السؤال الذي ينص على ما فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية؟ "، وللتأكد من صحة الفرض التجريبي المرتبط به الذي ينص على " يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

(0.01) بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية لمقياس الاتجاه نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي".

يتضح من الجدول التالي وجود فرق دالة احصائيا عند مستوى (0,01) بين متوسطي القياسين القبلي والبعدي في جميع أبعاد المقياس والدرجة الكلية لمقياس الاتجاه لصلح القياس البعدي، مما يشير الى وجود دلالة إحصائية لصالح التطبيق البعدي، حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي لمقياس الاتجاه ككل (123,34)، وأصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي لمقياس الاتجاه ككل(135,07) وهذا بفارق قدره (11,73)، وكانت قيمة ت المحسوبة لمقياس الاتجاه ككل (14,10)، حيث كان مستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في جميع أبعاد والدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي."

تم تطبيق الثوابت الإحصائية التالية الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (6) دلالة الفرق بين متوسطي درجات مجموعة البحث الأساسية في القياسين القبلي والبعدي لمقياس الاتجاه، وقيمة (ت) المحسوبة، ومستوى الدلالة، ونوع الدلالة

الابعاد	القياس القبلي		القياس البعدي		قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
	متوسط حسابي	إنحراف معياري	متوسط حسابي	إنحراف معياري			
– الأداء	33,87	3,21	36,33	3,01	7,05	0,000	دال إحصائيا
– الاستخدام	30,92	3,25	32,76	3,41	4,90	0,000	دال إحصائيا
– التعاونية	11,78	3,53	17,44	2,61	13,58	0,000	دال إحصائيا

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

– التقنية	18,29	2,68	24,96	3,64	19,65	0,000	دال إحصائيا
– الأمنية	22,82	3,24	27,44	3,67	11,83	0,000	دال إحصائيا
الكلي	123,34	6,63	135,07	8,65	14,10	0,000	دال إحصائيا

**دال عند مستوى (0,01)   *دال عند مستوى (0,05)

- ✓ **دلالة الفرق بين متوسطي درجات في القياسين القبلي والبعدي بعد الأداء:**

حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي (33,87)، واصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي (36,33) وهذا بفارق قدره (2,46)، وكانت قيمة ت المحسوبة لهذا الفرق (7,05)، و مستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لبعد الأداء لصالح القياس البعدي.

- ✓ **دلالة الفرق بين متوسطي درجات في القياسين القبلي والبعدي بعد الاستخدام:**

حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي (,9230)، واصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي (32,76) وهذا بفارق قدره (1,84)، وكانت قيمة ت المحسوبة لهذا الفرق (4,90)، ومستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لبعد الأداء لصالح القياس البعدي.

- ✓ **دلالة الفرق بين متوسطي درجات في القياسين القبلي والبعدي بعد التعاونية:**

حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي (13,58)، وأصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي (17,44) وهذا بفارق قدره (3,86)، وكانت قيمة ت المحسوبة لهذا الفرق (11,78)، ومستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لبعد الأداء لصالح القياس البعدي.

- ✓ **دلالة الفرق بين متوسطي درجات في القياسين القبلي والبعدي بعد التقنية:**

حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي (18,29)، وأصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي (24,96) وهذا بفارق قدره (6,67)، وكانت قيمة ت المحسوبة لهذا الفرق (19,65)، ومستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لبعد الأداء لصالح القياس البعدي.

- ✓ **دلالة الفرق بين متوسطي درجات في القياسين القبلي والبعدي بعد الأمنية:**

حيث كان متوسط درجات الموظفين (مجموعة البحث الأساسية) في القياس القبلي (22,82)، واصبح بعد انتهاء تجربة البحث في القياس البعدي (27,44) وهذا بفارق قدره (4,62)، وكانت قيمة ت المحسوبة لهذا الفرق (11,83)، و مستوى (0,000)، وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى(0,01)، مما يدل على وجود يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0,01)، بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لبعد الأداء لصالح القياس البعدي.

وبذلك يتضح فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطي درجات مجوعة البحث الأساسية في القياسين القبلي والبعدي لمقياس الاتجاه كأكل والابعاد الخاصة به (الأداء، الاستخدام، التعاونية، القنية، الأمنية)، عند مستوى (0,01) لصالح التطبيق البعدي وبذلك تم قبول الفرض الثاني من فروض البحث.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

وللإجابة عن السؤال الخاص " بفاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية؟":

تم حساب التأثير الذي أحدثه البرنامج التدريبي فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية، وذلك من خلال حساب حجم التأثير الذي احدثه البرنامج التدريبي باستخدام معادلة ايتا تربيع2u، ومعادلة كوهين ((D، والجدول التالي يوضح قيمة ت المحسوبة وقيمة مربع إيتا وكوهين لحساب فاعلية وحجم التأثير للبرنامج.

جدول (7) متوسط درجات مجموعة البحث الأساسية في القياسين القبلي والبعدي مقياس الاتجاه، وقيمة (ت) المحسوبة، ومستوى الدلالة، وقيمة مربع إيتا، وكوهين لحساب فاعلية وحجم التأثير للبرنامج

حجم التأثير	D	2u	قيمة (ت2)	قيمة (ت)	التطبيق	الابعاد
كبير	0,542	0,227	49,7	7,05	القبلي	الأداء
					البعدي	
كبير	0,377	0,124	24,01	4,90	القبلي	الاستخدام
					البعدي	
كبير	0,906	0,451	138,77	11,78	القبلي	التعاونية
					البعدي	
كبير	1,51	0,696	386,12	19,65	القبلي	التقنية
					البعدي	
كبير	0,91	0,453	139,95	11,83	القبلي	الأمنية
					البعدي	
كبير	1,08	0,540	198,81	14,10	القبلي	الكلي

يتضح من الجدول السابق قيم مربع إيتا وقيم كوهين الخاصة بفاعلية مقياس الاتجاه بأبعاده الخمسة والمقياس ككل، حيث كانت قيم مربع إيتا على الترتيب (0,227، 0,124 ، 0,451 ، 0,696 ، 0,453 ، 0,540)،

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

بينما كانت قيم كوهين (0,542 ، 0,377 ، 0,906 ، 1,51 ، 0,91، 1,08)، وهذي القيم جميها تدل على أن حجم تأثير وفاعلية البرنامج التدريبي في التحول الرقمي كبيرة ممكن يؤكد " فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية؟ ''وذلك إجابة السؤال البحثي.

أهم النتائج والتوصيات للبحث:

*تفسير نتائج مقياس الاتجاهات نحو التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية.

– للإجابة عن السؤال الذي ينص على " ما فاعلية التحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية؟ "، وللتأكد من صحة الفرض التجريبي المرتبط به الذي ينص على" يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية لمقياس الاتجاه نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي ".

– أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودلالة ت ومستوى الدلالة لمجموعة التجريبية قبل وبعد التطبيق فيما يتعلق مقياس الاتجاهات نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية وجود فروقا واضحة في المتوسطات الحسابية وباستقراء النتائج يتضح أن هناك فروقا ذات دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لصالح التطبيق البعدي مما يدل على فاعلية التحول الرقمي في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية، وبناءا عليه تم قبول الفرض التجريبي الثاني.

- ويتضح من نتائج الفرض أن هناك تحسنا في اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان (مجموعة البحث الأساسية) نحو استخدام التحول الرقمي باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لصالح القياس البعدي، وقد يرجع هذا التحسن في اتجاهات الموظفين في القياس البعدي إلى:

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1.تقديم الدعم اللازم والتعزيز المناسب للموظفين وتشجيعهم للوصول لأقصى درجات الإتقان أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي.

2.نشر الثقافة التقنية الخاصة بالحوسبة السحابية وتطبيقاها وإظهار مدى أهميتها في تحسين وتطوير خدمات المعلومات لديهم ولدى الوزارة مما ساعد على تنمية اتجاهاتهم على المستوى الشخصي والمهني.

3.الممارسة الفعلية لتطبيقات وخدمات الحوسبة السحابية أثناء البرنامج التدريبي وعدم الاكتفاء بدراستها نظريا والتدريب عليها نظريا وتطبيقا أثناء تطبيق البرنامج التدريبي.

4.دقة اختيار المحتوى التدريبي الذي يتلائم مع تطبيقات الحوسبة السحابية وأدواتها والجانب الأدائي لتحسين خدمات المعلومات لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

5.تهيئة البنية التحتية والمتمثل في حاسب آلي وشبكة.

6.كثرة التطبيقات والتمرينات على تطبيقات الحوسبة السحابية والمتمثل في خدمة (one drive)، مع تقديم التغذية الراجعة الفورية.

7.إتاحة الفرصة من خلال الإلقاءات التدريبية المشاركة والعمل الجماعي بين الموظفين من خلال في خدمة (one drive)، التي تتيح التشارك الملفات أثناء تنفيذ البرنامج.

8.إمكانية المشاركة والتعديل للملفات بين مجموعة من المستخدمين.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة حول فاعلية الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في تنمية الاتجاهات والأداء المهني ومنا دراسة، توصلت دراسة ترايفيدى، Trivedi, H. R(2013)، آشاهابر،Achahbaحميد 2011)، (2014)، بهارادواج، الصاوى، وآخرون، Bharadwaj A, & El Sawy, & et al.(2017)، كلا من بايلر،(2017)، دراسة سلمان (2018)، ميتشيل، وويلسون، Balyer, & Öz،.Mitchell, & Wilson (2020)

- في ظل ما توصل إليه هذا البحث من نتائج يمكن صياغة التوصيات على النحو الآتي:

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1.الاهتمام بتقنيات وتطبيقات وخدمات التحول الرقمي والحوسبة السحابية ضمن برامج اعداد المعلمين والموظفين بالجامعات مما يساعد على تطوير مهاراتهم التكنلوجية والتقنية الرقيمة.

2.تضمين دليل شامل للبرامج والتطبيقات الرقمية في ظل احتياجات التحول الرقمي لأقسام المعلومات للفئات المختلفة من المجتمع العماني وأساليب التعامل معها وطبيعة التطبيقات المساعدة بشيء من التفصيل.

3.تفعيل التحول الرقمي والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والواقع المعزز والواقع الافتراضي والبيانات الضخمة، ضمن برامج مقررات إعداد الطلاب والمعلمين في المناهج الدراسية مما ينعكس إيجابيا على مستوى الطلاب في المستقبل.

4.تضمين دليل شامل للبرامج والتطبيقات الرقمية في ظل احتياجات التحول الرقمي لأقسام المعلومات للفئات المختلفة من المجتمع العماني وأساليب التعامل معها وطبيعة التطبيقات المساعدة بشيء من التفصيل.

5. الاهتمام ببرامج التطبيقات السحابية في أجهزة الهواتف النقالة وعمل الأدلة المبسطة للنوعيات ومستوى المعلومات المقدمة باللغة العربية والإنجليزية.

6.الاستفادة من التجارب المحلية والعربية والعالمية في مجال التكنلوجيا الرقمية وكيفية تفعيل التحول الرقمي بجميع تقنياته في كل مؤسسات الدولة في السلطنة.

خاتمة البحث:

وختاما فقد توصل البحث الحالي بعد عرض الإطار النظري للتحول الرقمي باستخدام الحوسبة السحابية في تنمية اتجاهات موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية فقد توصل البحث الحالي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.01) بين متوسطي القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في مقياس الاتجاه نحو التحول الرقمي باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان لصالح التطبيق البعدي، وفي ضوء هذي النتائج توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها عند استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

REFERENCE LIST

قائمة المراجع:

Al-Balushi, Nawal Ali, Al-Harrazi, Nabhan Harith, and Al-Awfi Ali Seif (2021). Digital Reality in Omani Institutions, Journal of Information and Technology Studies Association

Bustar, Amal Abdel Rahman (2013). The digital transformation of knowledge and its impact on citations, journals of colleges and universities, master's thesis, Cairo University.

Tawfiq, Abdel Moneim (2000). The trend towards psychology among a sample of male and female students, University of Bahrain. Educational magazine. Number 57, p. 237: 265.

El-Gabali, Hosni (2003). Social psychology between theory and practice. I 4. Cairo: Anglo-Egyptian Library, p. 240.

Al-Juhani, Laila (2013). Technologies and applications of the second generation of e-learning 2.0. Beirut: Western House of Sciences.

Al-Dosari, Ibrahim bin Mubarak (2001). A frame of reference for educational evaluation. Riyadh: Arab Bureau of Education for the Gulf States.

Al-Rabighi, Reem Ali Mohamed, and the deacon Nada Hamid (2018). Saudi Efforts in Transition towards a Knowledge Society based on the Knowledge Economy: Badir Program for Technology Incubators as a Model, King Fahd National Library Journal, King Fahd National Library, Vol. 24, p. (1) March 2018.

Radwan, Mustafa Amin Muhammad (2005). Designing an educational website on the internet in science for second year middle school students and measuring its effectiveness on achievement and developing attitudes towards informatics. Unpublished MA thesis, Institute of Educational Studies and Research, Cairo University.

Al-Zamili, Ali Abdul-Jassem, Al-Sarmi, Abdullah bin Muhammad, and Kazem Ali Mahdi (2009). Concepts and applications in educational assessment and measurement. Kuwait: Al Falah Library for Publishing and Distribution.

Zaki, Marwa Zaki Tawfiq (January, 2012), "Developing an e-learning system based on some computer cloud applications to develop innovative thinking and the trend towards programs that work as services." Journal of the College of Education, Al-Azhar University.

Salman, Hoda Mohammed (2018). The Impact of Modern Technology on Developing the Skills of University Students, Journal of Educational and Psychological Research, University of Baghdad - Educational and Psychological Research Center, No. 56, April 2018.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

Al-Salami, Ali (2005). The New Management Model in the Age of Communication and Information, “In My Journey with Management: Administrative Writings on National Issues, Part Two, Cairo, Gharib Publishing House, p. 5.

Shaltout, Mohammed (2014). Cloud computing between understanding and application, e-learning magazine.

Elchitty, Enas (2013). The Possibility of Using Cloud Computing Technology in E-Learning at Qassim University, The Third International Conference on E-Learning and Distance Learning. Riyadh, Saudi Arabia: The Third International Conference on E-Learning and Distance Learning.

Saleh, Saleh Ahmed Shaker (2005). Foundations and specifications for designing smart computer programs for people with learning disabilities in mathematics. Al-Baha Teachers College Journal, No. (5), Kingdom of Saudi Arabia.

Abdel Ghani, Hilal Ahmed (2007). The effectiveness of a multimedia computer program in developing the skills of students of the College of Education, Sana'a University, on the use of educational technology devices and their attitudes towards it. Unpublished PhD thesis, Institute of Educational Studies and Research, Cairo University.

Ezz El-Din, Nahid (2006). The role of the university institution: setting goals or implementing policies?” From the research of the Higher Education Conference in Egypt: Reality Map and Future Foresight, the Eighteenth Annual Conference for Political Research, held at the Faculty of Economics and Political Science, Cairo University, in The period from February 14-17, 2005, Volume One, Cairo, Faculty of Economics and Political Science, pg. 416.

Mutahhar, Mutahhar Ahmed Hamid (2011). Designing an educational website on the Internet and its impact on the development of achievement in educational technology and trends towards Internet use among students of the College of Education and Applied Sciences. Unpublished MA thesis, Institute of Educational Studies and Research, Cairo University.

Al-Muniri, Sherihan Neshat (2011). Cloud Computing, Strategic Concepts Series, Arab Center for Cyberspace Research, December, 2011.

The Digital Transformation Conference in the Lebanese Capital Beirut The digital transformation of the government is the future entrance, Journal of the Union of Arab Banks, p. 488, Research and Articles, pp. 46-47.

Ministry of Education (44/2014). A decision to form the digital transformation committee for government services and the work team for implementing the electronic plan.

Muscat, Sultanate of Oman.

Youssef, Rehab (2013). "Open Source Cloud Computing Systems: A Comparative Analytical Study". The Iraqi Journal of Information Technology, second issue.

Achahbar, O., (2014). The Impact of Virtualization on High Performance Computing Clustering in the Cloud. Master Thesis of Science in Software Engineering, School of Science and Engineering, Al Akhawayn University, Ifrane, Morocco.

Al-Balushi FM, Bahari M, Rahman AA. Technology, organizational and environmental (TOE) factors influencing enterprise application integration (EAI) implementation in Omani government organizations. Indian J. Sci. Technol. 2016;9(46):1–5. doi: 10.17485/ijst/2016/v9i45/107114. [CrossRef] [Google Scholar]

Apsr (2014). Documents Processing Word of Preservation. Barnes Ian. 60 .8- 7, Repositories Sustainable For Partenership Australian preservatio_processing_word/publications/au.edu.apsr.www://http (2014 July 23 Accessed (pdf.n 16"7., Ibid. " 62 .

Awosan, R.K. (2014). Factor Analysis of the Adoption of Cloud Computing In Nigeria. (Member, IEEE) Department of Information Technology Sikkim Manipal University Indian, 5th Mile, Tadong, Gangtok, India.

Bharadwaj A, El Sawy OA, Pavlou PA, Venkatraman N (2017) Digital business strategy : toward a next generation of insights. MIS Q 37(2):471–482Google Scholar.

Boghani, Ashok B. and Taborzki, Maria, 2007, "Physical to Digital Transformation : Any New Opportunities", New York, Monitor Group, p.l.

Boudjelal, Mustapha (2017). Learners’ Attitudes Towards The Online Simulations Of The Self And The Other, anya university, social human,s in communication magazine, (march 2017), n49.

Downes L, Nunes PF (2013) Big-bang disruption. Harv Bus Rev 91(3):44–56Google Scholar

Horlacher A, Hess T (2014) Der chief digital officer. Medien-Wirtschaft – Zeitschrift für Medienmanagement und Kommunikationsökonomie 11(3):32–35Google Scholar2011. P136.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفين التربويين بسلطنة عمان

The effect of using educational technology (video conferences) in educational supervision practices on improving the performance of educational supervisors in the Sultanate of Oman

محمد حمد بن عامر الندابي

Mohammed Hammed Aamir ALndababi

وزارة التربية والتعليم ، تخصص: المناهج وطرق التدريس
Mohd2ndabi@moe.mo

Sultanate of Oman, Ministry of Education
Specialization: Curriculum and Instruction

2022

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

Received 10|26|2021 – Accepted 12|25|2021 – Available online 15|01|2022

Abstract :

Remote supervision via the Internet is one of the recent initiatives implemented by the General Directorate of Supervision in the Ministry of Education in the Sultanate of Oman in light of the Corona pandemic, which is mainly concerned with implementing a number of remote supervisory operations using video conferencing technology as a global component to facilitate supervision operations and often encounters The use of the new technology is difficult in the implementation process due to the difference in practice

That is why this research aims to know the possibility of using video conferencing technology in supervisory operations from the supervisors' point of view. The researcher used the descriptive analytical method, on an intentional sample consisting of (322) educational supervisors. To achieve the objectives of the study, a questionnaire tool consisting of (10) statements was used. The results of the study showed that the general opinions of supervisors about video conferencing are as follows:

The unanimity of the participating educational supervisors on the possibility of applying video conferencing technology in some different supervisory practices largely.

The analysis indicated that the highest degree of approval, in the supervisory practice that can be implemented using video conferencing technology, which states "specialists in any educational institution are hosted by a group of supervisors or teachers without the need for his presence" is in the first place with the highest arithmetic average.

The lowest degree of agreement was in paragraph (2), whose text is "Execution and Presentation of Exemplary Practical Lessons" with a mean of (3.37), and a standard deviation of (0.70).

K**eywords:** video conferencing technology, educational supervision, Sultanate of Oman

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الملخص

يعد الإشراف عن بعد عبر الإنترنت واحدة من المبادرات الحديثة التي نفذتها المديرية العامة للإشراف في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في ظل جائحة كرونا، والتي تهتم بشكل رئيس بتنفيذ عدد من العمليات الإشرافية عن بعد باستخدام تكنلوجيا مؤتمرات الفيديو باعتبارها مكونا عالميا لتسهيل عمليات الإشراف وغالبا ما يصادف استخدام التقنية الجديدة صعوبة في عملية التنفيذ بسبب الاختلاف في الممارسة لهذا يهدف هذا البحث الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في العمليات الإشرافية من وجهة نظر المشرفين، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، على عينة قصدية مكونة من (322) مشرفا تربويا ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة المكونة من (30) عبارات ولقد أظهرت النتائج الدراسة أن الآراء العامة للمشرفين عن تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو ما يلي:

- إجماع المشرفين التربويين المشاركين على أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في بعض الممارسات الإشرافية المختلفة وبدرجة كبيرة.

إجماع المشرفين التربويين المشاركين على أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في بعض الممارسات الإشرافية المختلفة وبدرجة كبيرة.

- أشار التحليل أن أعلى درجة موافقة، في الممارسة الإشرافية التي يمكن تنفيذها باستخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو التي تنص على "استضافة المختصين في أية مؤسسة تربوية على مجموعة من المشرفين أو المعلمين دون الحاجة إلى حضوره" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي.
- جاءت أقل درجة موافقة، الفقرة (2) ونصها " تنفيذ وعرض الدروس التطبيقية الأنموذجية" بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، وانحراف معياري (0.70).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو، الأشراف التربوي، سلطنة عمان

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1.المقدمة

في كل بداية كل فصل دراسي، يقوم كل مشرف تربوي بسلطنة عمان بزيارات إشراف مباشرة وجها لوجه الى المدارس في مختلف المديريات التعليمية بالمحافظات المختلفة لتحقيق مهامهم الوظيفية ،كما يعد الإشراف المركزي في وزارة التربية والتعليم على المشرفين في مختلف المديريات أمرا حاسما لتحقيق الجودة في العملية التعليمية من خلال تقديم الدعم الفني، ألا أن الإشراف المباشر وجها لوجه يواجه الكثير من التحديات في الوقت الراهن المتعلقة بزيادة تكاليف الجهد والوقت ، لذا من الواجب تأخذ عملية الإشراف في سلطنة عمان في الوقت الحالي اعتبارا جادا لاستخدام الإشراف الإلكتروني مع ممارسات الإشراف وجها لوجه.

ولقد أهتمت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان اهتماما بالغا بتوظيف التقنيات الحديثة في العملية التعليمة على مراحل مختلفة، كان أخرها تدشين التدريب الإلكتروني في عام 2017م ، ويتوافق مع التوجه الحكومي لإيجاد مجتمع رقمي ،مما دفع المديرية العامة للإشراف السعي الى تطبيقها بشكل غير رسمي في ظل جائحة كرونا كأداة لتسهيل بعض مهامها وإنجازها ،حيث أكدت الحجرية (2008) أن الإشرافي الإلكتروني بمختلف تطبيقاته مهم وبدرجة عالية لتطبيقه في العمليات الإشرافية ، لذا أصبحت مهارات التعامل مع تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو من مهارات البقاء في الاقتصاد العالمي نظرا لتمتعها بسلسلة من الخصائص ،فهي تمتاز بسهولة التعامل معه ، فمن المتوقع أن يزداد استخدامها حتى في المدارس بطريقة ما في ظل جائحة كرونا كوفيد19، كما أنها تسمح للمشتركين برؤية وسماع بعضهم البعض ،وتبادل البيانات ومعالجتها في الوقت الفعلي ،وتعزيز المناقشات التعاونية، وتوفير بعد جديد للتفاعل بين المستخدمين في أي مكان ، الذي يتمثل برؤية تغيرات الوجه ويدعم تفاعل لغة الجسد بين المشاركين التي تعتبر حيوية لطريقة التواصل. حيث من المتوقع أن التكنولوجيا تقلل من هذه المشكلات وتوفر بيئة تعليمية تدريبية داعمة لقدرات المشرفين.

حيث أكدت العديد من الدراسات السابقة التي تم إجراؤها في هذا الاتجاه بشكل عام فاعلية استخدام تقنية مؤتمرات الفيديو في ايجاد بيئة فعالة عن بعد وفي اثراء وتعزز فرص الانخراط في الحوار والمناقشة، وسيلة لتقديم دورات تدريب عن بعد، منها دراسة قام بها الفيومي (2008) التي تناولت تقويم برامج تدريب معلمي الرياضيات باستخدام مؤتمرات الفيديو، والتي أثبت إن استخدام مؤتمرات الفيديو في تقويم البرامج التدريبية أفادت في تحسن أداء المعلمين بعد التدريب.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

ودراسة أخرى أجرها بيومي (2014) أثبت تأثير استخدام مؤتمرات الفيديو على تدريب المعلمين أثناء الخدمة، كما أظهرت الى أن مؤتمرات الفيديو وسيلة جيدة تصلح لإتقان مفهم التدريب المستمر للمعلمين دون عائق أو مانع، حيث كانت تتيح تدريب لجميع الأفراد بصرف النظر عن مقر السكن أو الموقع الجغرافي، وأوصت الدراسة بضرورة توظيف تقنية مؤتمرات الفيديو لتشمل أيضا تطوير الجوانب الإدارية لدى الإداريين، وهذا ما تغطية الدراسة الحالية في أهدافها ومشكلتها الرئيسة.

ودراسة (العجب، 2011) التي تناولت تقويم أعضاء هيئة التدريس لعروض التعلم عن المعتمدة على مؤتمرات الفيديو التفاعلي بجامعة السودان المفتوحة، وتوصلت الى أن عروض التعلم عن بعد المعتمدة على مؤتمرات الفيديو التفاعلي من الوسائط الفعالة في زيادة مستوى ودرجة التفاعل بين الدراسين عن بعد والمدرسين من جهة، وبين الدراسين بعضهم بعضا من جهة أخرى، وبين الدراسين والمحتوى من جهة ثالثة.

واستجابة لتوجيه المديرية العامة للإشراف سعى المشرفون على مواجهة التحدي بتطبيقها في بعض العمليات الإشرافية، من خلال ربط المشرفين في مكان واحد من خلال الصوت والبيانات في الوقت الفعلي مع مشرفين أخرين في موقع أخر بعيد،

ولكن على الرغم إن إدخال استخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في العملية التعليمية بصفة عامة وفي بعض الممارسات الإشرافية بصفة خاصة قاد الى الإشراف الى نفطة تحول في تحسين مخرجات التعليمية والارتقاء بها ، الا أن الباحث لاحظ من خلال عمله في المديرية العامة للإشراف التربوي على مستوى الوزارة، وخبرته الشخصية واحتكاكه المهني بالمشرفين التربويين، وبالتالي معايشته استخدام تقنية مؤتمرات الفيديو في بعض الممارسات الإشرافية التي نفذتها المديرية العامة للإشراف التربوي، لاحظ: أن تقنية مؤتمرات الفيديو رغم أهميتها – فإن عدد المقبلين والمستخدمين لها من المشرفيين التربويين قد لا يتناسب مع قيمتها وأهميتها حسب التحقق في الدراسات المرتبطة بهذه التقنية ربما كونها تقنية جديدة الى حد ما ، و في ضوء ذلك سعى الباحث نحو الكشف عن إمكانية استخدام تقنية مؤتمرات الفيديو في العمليات الإشرافية من وجهة نظر المشرفين التربويين أنفسهم حيث تمثل تقنية مؤتمرات الفيديو بمثابة أداة غير رسمية في المديرية العامة للإشراف لتسهيل ممارسة المشرفين للعمليات الإشرافية، حيث أدرجت جنبا الى جنب مع الممارسات الإشرافية المباشرة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

وفي هذا الإطار يصوغ الباحث مشكلة البحث في السؤال الرئيس: ما أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في الممارسات الإشرافية من وجهة نظر المشرفين التربويين؟

أسئلة الدراسة

1- ما أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفيين التربويين في سلطنة عمان؟

2- ما أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفين التربويين في سلطنة عمان؟

أهداف الدراسة:

تضمنت الدراسة الأهداف التالية:

1- التعرف على أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسبن أداء المشرفين التربويين.

2- التحقق من أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفين التربويين في سلطنة عمان؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يأتي:

1- تثري المجال التربوي في سلطنة عمان بمعرفة جديدة حول أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في مجال الإشراف التربوي

2- ستساهم نتائج الدراسة في تحديد أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) لتحسين الممارسات الإشرافية عند استخدامها من قبل المشرفين مما يسهم في رفع أدائهم وكفاياتهم المهنية،

حدود الدراسة:

تمثل محددات الدراسة الحدود التالية:

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2020 / 2021).

الحدود المكانية: سوف تطبق هذه الدراسة على عينة من المشرفين التربويين في أربع مديريات تعليمية في سلطنة عمان (مسقط، الداخلية، شمال الباطنة) بالإضافة الى المديرية العامة للإشراف في وزارة التربية والتعليم.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في عمليات الإشراف التربوي.

الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في أربع مديريات تعليمية (مسقط، الداخلية، شمال الباطنة بالإضافة الى المديرية العامة الإشراف في وزارة التربية والتعليم

مصطلحات الدراسة:

بناء على تحديد متغيرات الدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة، تم تبني التعريفات النظرية والإجرائية الاتية:

1–الإشراف التربوي (Educational Supervision

عملية علمية تربوية تعاونية فنية شورية قيادية إنسانية مرنة إبداعية شاملة منظمة، غايتها تقويم العملية التعليمية وتطويرها. (دليل الاشراف التربوي، 2005)

يعرف الباحث الإشراف التربوي إجرائيا في هذه الدراسة: بأنه مجموعة المهام الفنية المساعدة تعمل على توجيه وإرشاد وتحفيز المعلمين، تنفذ في البيئة التعليمة العمانية أو البيئات التعلمية الأخرى، من أجل تحسين جودة التدريس، من خلال مجموعة من الأساليب وجها لوجه أو عن بعد باستخدام تقنيات تكنولوجية لضمان المواءمة الصحيحة لعميات التعلم والتعليم.

2–مؤتمرات الفيديو (Video conferencing

أداة للدردشة المرئية، تسمح للناس برؤية وسماع بعضهم البعض أثناء تواجدهم في جهاز تحكم عن بعد، مختلف الإعدادات، يعتمد على الاتصال بالأنترنت. (عبد الباقي، 2018)

التعريف الإجرائي: أداة تكنولوجية توفر نقلا متزامنا للصوت والصورة تستند على الويب أو على برمجيات افتراضية التفاعل يمكن أن تستخدم لتحقيق إحدى وظائف وخدمات المنظومة التعليمة عن طريق نقل الصور والصوت والبيانات في

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

مواقع جغرافية مختلفة، بحيث يمكن أن يتحاور مشرفون في محافظة مسقط وفي الداخلية وفي شمال الباطنة وغيرها مع بعضهم البعض، كأن الكل في قاعة واحدة.

2. محتوى الدراسة

1.2. لدراسات السابقة

1- دراسة الكلباني (2016) التي تهدف الى فهم مدى قيام المشرفين في سلطنة عمان من تنفيذ الإشراف الإلكتروني. اعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي استخدم الاستبانات كأداة لجميع البيانات، حيث تم مسح عينة المعلمين وصل عددهم (261) معلما. وقد توصل البحث إلى أن المشرفين يطبقون الإشراف الإلكتروني الى حد كبير، وأن هناك مشاكل في البنية التحتية عند ممارسة الإشراف الإلكتروني بدرجة كبيرة

2- دراسة الكندي (2017) التي سعت لفهم أثر المتابعة الإشرافية الإلكترونية على أداء المعلمين الأوائل من وجهة نظر المشرفيين التربويين والصعوبات التي يوجهونها وطرق تذليل هذه الصعوبات وتطويرها استخدم المنهج الوصفي، وتضمنت عينة الدراسة من (142) معلما. تم اختيارهم عشوائيا. توصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات كبيرة ومتوسطة حول المتابعة الإشرافية الإلكترونية، كان من أبرز الصعوبات الفنية التي جاءت بدرجة كبيرة ضعف خدمة الإنترنت لمقدمي خدمات الإنترنت . قلة الدعم الفني، وضعف خدمات الصيانة الدورية للحواسيب.

3- الزهراني (2013) بدراسة بعنوان فاعلية مؤتمرات الفيديو في تنمية القدرات المهنية للقيادات الإدارية بمدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية". تم استخدم الأسلوب التجريبي، حيث تكونت عينة البحث من (55) مديرا. توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها: فاعلية استخدام تقنية مؤتمرات الفيديو كأحد أنظمة التدريب عن بعد لتنمية القدرات المهنية لدى القيادات الإدارية، وأهم تحدي لاستخدام مؤتمرات الفيديو وهي عدم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، وضعف الدعم الفني.

4- دراسة (2017) Phongsatha,Deesuntorn التي تهدف إلى استكشاف آراء معلمي وطلاب الجامعة التايلاندية من استخدام مؤتمرات الفيديو في التدريس عن بعد. ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي حيث اعتمدت على أداة المقابلة التي قامت على الأسئلة المفتوحة على عينة بلغت (4) من الطلاب و(6) من هيئة التدريس الملتحقين ببرنامج التعليم الإلكتروني، وقد استخدموا مؤتمرات الفيديو سابقا، وتوصلت الدراسة إلى أن إمكانية استخدم مؤتمرات

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الفيديو في التدريس ، و أن التحدي الأبرز لاستخدام هذه التقنية هو المتعلق بمقدمي الخدمات ، مثل مشكلة جودة الصوت والفيديو، وانقطاعات الشبكة والتكلفة المالية لأنظمة مؤتمرات الفيديو، التحديات المتعلقة بهيئة التدريس هو إدارة الموقف المتمثل في تحديد وقت لكي يلتقي جميع الطلاب ، اقترح البحث بعض الحلول لحل مشكلة تكلفة برنامج مؤتمرات الفيديو مثل الاشتراك في بعض التطبيقات غير المكلفة اقتصاديا مثل (Face time -Skype – Google hangout)

5– دراسة كمون (2020) سعى البحث الى معرفة أثر التوجيه الإلكتروني عبر وسائل الاتصال الإلكترونية عن بعد على مهارات معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية بمدينة المنصورة، ولقد اعتمد البحث على أدوات بطاقة الملاحظة واستمارة تحليل واستطلاع رأي ومقياس التواصل اليومي، ولقد بينت النتائج تفوق نظام التوجيه الإلكتروني التفاعلي المباشر على تشارك المعلم مع الموجه، ولقد أوصى البحث باستخدام التوجيه الإلكتروني التفاعلي المباشر بديلا على النظام التقليدي الذي يرهق المشرفين التربويين.

2.2. التعليق على الدراسات السابقة :

تتفق الدراسات السابقة حول أهمية وفاعلية استخدام تكنولوجيا التعليم بصفة عامة وتكنولوجيا (مؤتمرات الفيديو) بصفة خاصة في تنفيذ العديد من الممارسات التعليمية، كالتدريب والتدريس والمتابعة على عينات مختلفة كالطلاب والمعلمين. كما اتفقت على مزايا هذه التقنية، والتي يمكن إجمالها في توفير الوقت والجهد والتكلفة المالية، وزيادة بعد التفاعل بين المستخدمين، ولقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في وضع الصورة النهائية للعبارات التي تدور حولها أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في العمل الإشرافي مما ينعكس على تحسين الأداء.

2.3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

2.3. 1.منهج الدراسة

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب لأهداف لهذه الدراسة ولقد وصفه (الأغا ،1997، ص41) بأن "أحداث وظواهر وممارسات قائمة وموجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي، دون تدخل الباحث في محتوياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها".

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

2.2.3. مجتمع الدراسة وعينتها

تألف مجتمع الدراسة المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان – المشرفين الفنيين – في جميع التخصصات موزعين على أربع مديريات تعليمية بسلطنة عمان وهي (مسقط، الداخلية، شمال الباطنة) بالإضافة إلى المشرفين التربويين في مديرية الإشراف التربوي في ديوان عام الوزارة والذين هم على رأس عملهم خلال العام الدراسي **2020**/2021م. والبالغ عددهم نحو (595) مشرفا ومشرفة، وفقا للإحصائية السنوية الصادرة من قسم الإحصاء والمؤشرات في المديرية العامة للتخطيط التربوي بوازرة التربية والتعليم. (وزارة التربية والتعليم، 2019).

تكونت عينة الدراسة (322) مشرفا ومشرفة تمثل نسبة (54 %) من مجتمع الدراسة. تم اختيارهم بالطريقة القصدية حسب المتاح من مجتمع الدراسة الأصلي وقد اختارهم الباحث نظرا لما يمتلكونه من خبره في مجال الأساليب الإشرافية والمفهوم الرئيس ويمكنهم إثراء الدراسة، ولسهولة وصول الباحث لها بحكم طبيعة عمله حيث يعمل مشرف أول في دائرة الإشراف التي تمثل الاشراف المركزي في الوزارة، حيث قام الباحث بحصرهم وتوزيع الأداة عليهم.

2.2.3. أداة الدراسة

اشتملت الدراسة على أداة الاستبانة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة الدراسة الحالية، للإبلاغ عن اراء المشرفين حول إمكانية استخدام مؤتمرات الفيديو في العمليات الإشرافية ، حيث قام الباحث بإعداد أداة الدراسة وهي الاستبانة بالرجوع الى مراجعة لأدب النظري والاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، كدراسة أبو غزالة (2019) ، ودراسة سفر (2008) ودراسة العرود (2014) ودراسة الحجرية (2011) ، ولقد تكونت الاستبانة من (10) عبارات والتي تم اختيارها بناءا على مدى ملاءمة الغرض من الدراسة وذلك كما يوضحها الجدول رقم (1) الاتي:

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	أرقام العبارات
المحور الأول	أهمية استخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية.	(20)	1- 20
المحور الثاني	أثر استخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية.	10	21- 20

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

2.4. المقياس المعتمد في أداة الاستبانة :

استخدام مقياس التدرج الخماسي حسب نظام ليكرات (Likert) والتي تطلب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة، والتي اشتملت على (10) فقرات، ثم إعطاء كل فقرة وزنا وفقا لسلم ليكرات الخماسي (بدرجة كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جدا).

2.5. الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات يتم عرضها على (15) محكما من المختصين، من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا التعليمية بجامعة السلطان قابوس والجامعة الشرقية في سلطنة عمان، بالإضافة مشرفو العموم والمشرفيين الأوائل، وعدد من المسؤولين بالإشراف التربوي في المديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بديوان عام وزارة التربية والتعليم

2.6. صدق الاتساق الداخلي:

ولحساب دلالات الصدق، وكذلك مؤشرات الثبات الأداة، قام الباحث باختيار عينة عشوائية مكونة من (50) مشرفا تربويا ومشرفة من خارج عينة الدراسة. واستخدم هذه العينة للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة الحالية. وقد تم التعرف على صدق فقرات المقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس للبعد الذي تنتمي إليه، كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (2) معاملات الارتباط بيرسون لبنود محور أثر استخدام مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية بالدرجة الكلية للمحور (العينة الاستطلاعية: ن=50)

رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط
1	0.613	21	0.657
2	0.500	22	0.623
3	0.505	23	0.628
4	0.378	24	0.760
5	0.565	25	0.561
6	0.618	26	0.564
7	0.582	27	0.628
8	0.561	28	0.602
9	0.545	29	0.664
10	0.700	30	0.682
11	0.613		
12	0.500		
13	0.505		
14	0.378		
15	0.565		
16	0.618		
17	0.617		

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

18	0.752		
19	0.606		
20	0.545		

يوضح جدول (2) أن جميع قيم معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (0.378 – 0.760) وهي قيم ذات درجات جيدة وعالية من الثبات، ومؤشرا على مدى الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس، كما تشير النتائج إلى عدم وجود فقرة ذات ارتباط سالب أو يقل درجة ارتباطها عن القيمة (0.20)، والتي قد تؤثر في معامل الثبات العام للمقياس، عليه فقد اعتمد الباحث جميع فقرات المقياس وعددها (30) فقرة لأغراض تطبيق المقياس على عينة الدراسة.

جدول (3) معاملات الثبات ألفا كرو نباخ لمحور الدراسة (العينة الاستطلاعية: ن=50)

المحور	عدد البنود	معامل الثبات
أهمية الإشراف التربوي باستخدام مؤتمرات الفيديو	20	0.913
استخدام مؤتمرات الفيديو في العمليات الإشرافية	**10**	**0.892**

يتضح من الجدول (3) أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ العينة الاستطلاعية: (ن=50) عال حيث حيث تراوحت بين (0.892- 0913) في استخدام مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية، هي قيم ذات درجة عالية من الثبات في العلوم الانسانية، ومؤشرا على مدى الاتساق الداخلي ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة

2.7. أساليب المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة

لقد استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للعلوم الاجتماعية لمعالجة وتحليل البيانات التي جمعها من خلال تطبيق أداة الاستبانة واستخدم الأساليب الإحصائية الاتية: معامل ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbach)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

لحساب وقياس ثبات أداة الدراسة. واستخداما معامل الارتباط بيرسون ((Pearsonللتحقق من الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية، وكذلك بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

2.8. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

1- النتائج المتعلقة بالسؤال ونصه: ما أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفيين التربويين في سلطنة عمان؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة حول أهمية استخدام مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية. ولتوضيح نتائج الإجابة على هذا السؤال، اعتمد الباحث معيار الحكم لتحديد المدى للاستبانة الخماسية من خلال حساب (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (أعلى قيمة- أقل قيمة) = (5- 1= 4)، وللحصول على طول الفئة تم تقسيمه على أكبر قيم في المعيار أي (5/4=0.80)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المعيار وهي (0.80) لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، كما هو موضح في جدول (4):

جدول (4): معيار الحكم على نتائج السؤال

جدول (4): معيار الحكم على نتائج السؤال

المدى	الدرجة
من 1 إلى 1.79	**ضعيفة جدا**
من 1.80 إلى 2.59	**ضعيفة**
من 2.60 إلى 3.39	**متوسطة**
من 3.40 إلى 4.19	**كبيرة**
من 4.20 إلى 5	**كبيرة جدا**

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية الإشراف التربوي باستخدام مؤتمرات الفيديو، مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	توفر الوقت والجهد والتكلفة من خلال تقليل عدد مرات السفر اللازم لتغطية الزيارات الإشرافية لمسافات طويلة.	4.15	0.45	كبيرة
2	4	تسهم في سرعة توصيل المعلومات والتوجيهات والنشرات والقرارات للمشرفين والمعلمين على نطاق واسع.	4.12	0.50	كبيرة
3	15	يعد حلقة وصل بين الميدان والمديريات التعلمية وبين المديريات التعلمية وزارة التربية.	4.09	0.43	كبيرة
4	5	تسهل للمشرفين الوصول إلى الموارد التعليمية عن بعد.	4.08	0.47	كبيرة
5	7	تسهل الوصول إلى الخبرات وتبادلها في مختلف المجالات العلمية أينما كان موقعها.	4.06	0.46	كبيرة
6	16	يوفر الفرصة لمساعدة المعلمين في الاتصال بالمشرفين التربويين لمناقشتهم في المشكلات التي تواجههم في العملية التعليمية.	4.02	0.50	كبيرة
7	20	تساعد على التكيف مع التقنيات التكنولوجية الناشئة في التعليم.	4.02	0.44	كبيرة
8	13	تساعد على خدمات المراسلات والتشارك بالمحتوى.	4.00	0.44	كبيرة
9	17	يوفر التغذية الراجعة والدعم المستمر للبرامج التدريبية والممارسات الإشرافية التي ينفذها المشرفين.	3.98	0.43	كبيرة

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

10	1	تخفف من مشكلة نقص المشرفين التربويين.	3.94	0.56	كبيرة
11	2	تعد وسيلة من وسائل الفحص الذاتي للأداء.	3.93	0.51	كبيرة
12	19	تعزز عملية النقاش التعاوني المثمر المؤدي لصنع القرار	3.92	0.53	كبيرة
13	14	يساعد المشرفين على الاستمرارية في اكساب المهارات المتنوعة.	3.91	0.51	كبيرة
14	11	تساعد المشرفين التربويين على تنفيذ الأساليب الإشرافية بكل سرعة وسهولة.	3.88	0.51	كبيرة
16	10	يتيح الفرصة للمشرفين للتدريب على السلوك الوظيفي والمهارى .	3.86	0.47	كبيرة
15	6	تساعد في جعل الممارسات الإشرافية اكثر تفاعلية وتأثيرا	3.86	0.59	كبيرة
17	12	تستحوذ على اهتمام المشرف والمعلم عند توظيفها في الممارسات الإشرافية.	3.69	0.60	كبيرة
18	9	تساعد على التعرف على لغة الجسد.	3.64	0.71	كبيرة
19	8	تعمل على تنمية مهارات المشرفين التربويين في استخدام الحاسوب والإنترنيت.	3.41	0.72	كبيرة
20	18	تشجع على الالتزام بالمواعيد والنقاش والحضور.	3.35	0.69	متوسطة
		المستوى العام	3.90	0.31	كبيرة

يبين جدول (5) المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام أهمية الإشراف التربوي باستخدام مؤتمرات الفيديو في الممارسات الإشرافية، إذ بلغ المتوسط العام (3.90)، بانحراف معياري عام (0.31)، بدرجة كبيرة. حيث جاءت الفقرة (3)، والتي تنص على "توفر الوقت والجهد والتكلفة من خلال تقليل عدد مرات السفر اللازم لتغطية الزيارات الإشرافية لمسافات طويلة" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.15)، وانحراف معياري (0.45)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة (4) ونصها "تسهم في سرعة توصيل المعلومات والتوجيهات والنشرات والقرارات للمشرفين والمعلمين

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

على نطاق واسع" بمتوسط حسابي بلغ (4.12)، وانحراف معياري (0.50)، أما في المرتبة قبل الأخير، فقد جاءت الفقرة (8) ونصها "تعمل على تنمية مهارات المشرفين التربويين في استخدام الحاسوب والإنترنيت" بمتوسط حسابي بلغ (3.41)، وانحراف معياري (0.72)، وأخيرا جاءت الفقرة (18) ونصها "تشجع على الالتزام بالمواعيد والنقاش والحضور" بمتوسط حسابي بلغ (3.35)، وانحراف معياري (0.69) بدرجة متوسطة.

3- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ونصه: ما أثر استخدام تكنولوجيا التعليم (مؤتمرات الفيديو) في ممارسات الإشراف التربوي على تحسين أداء المشرفين التربويين في سلطنة عمان؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة حول درجة الصعوبات التي يمكن أن تعترض استخدام مؤتمرات الفيديو من وجهة نظر المشرفين التربويين بسلطنة عمان حسب فقرات الاستبانة. ولتوضيح نتائج الإجابة على هذا السؤال، اعتمد الباحثان معيار الحكم لتحديد المدى للاستبانة الخماسية من خلال حساب (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (أعلى قيمة- أقل قيمة) = (5- 1= 4)، وللحصول على طول الفئة تم تقسيمه على أكبر قيم في المعيار أي (5/4=0.80)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المعيار وهي (0.80) لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، كما هو موضح في جدول (4):

جدول (6): معيار الحكم على نتائج السؤال

المدى	الدرجة
من 1 إلى 1.79	ضعيفة جدا
من 1.80 إلى 2.59	ضعيفة
من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	كبيرة
من 4.20 إلى 5	كبيرة جدا

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (7) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق مؤتمرات الفيديو وأدواته في الممارسة الإشرافية، مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	استضافة المختصين في أية مؤسسة تربوية على مجموعة من المشرفيين أو المعلمين دون الحاجة إلى حضوره.	4.16	0.43	كبيرة
2	4	نقل الفعاليات التربوية (مؤتمر أو ندوة) بين المديريات التعليمية والمدارس.	4.12	0.44	كبيرة
3	5	مناقشة التوجيهات والنشرات والقراءات الموجهة ووثائق التقويم بين المشرفيين والمعلمين.	4.10	0.44	كبيرة
4	1	تنظيم الندوات والمؤتمرات والمحاضرات المتعلقة بالعملية التعليمية.	4.08	0.42	كبيرة
5	6	نقل التجارب والإنجازات التي يقوم بها المشرفون والمعلمون في المديريات التعليمية للاطلاع عليها والاستفادة منها.	4.07	0.45	كبيرة
6	7	تنظيم جلسات تداول في الرد على استفسارات المشرفين التربويين في المحافظات التعليمية حول المشكلات التربوية أو ملاحظات المادة.	4.07	0.53	كبيرة
7	10	تنفيذ دورات تدريبية ووش عمل للمشرفين والمعلمين.	4.06	0.48	كبيرة
8	9	عقد حلقات نقاشية في ملاحظات (أدوات التقويم – المناهج الدراسية – نتائج التحصيل الدراسي للمادة)	4.03	0.52	كبيرة

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

9	8	إجراء مقابلات عن بعد لاختيار (المعلمين الإعارة من الدول الأخرى – اختيار المشرفين الجدد).	4.01	0.60	كبيرة
10	2	تنفيذ وعرض الدروس التطبيقية الأنموذجية.	3.37	0.70	متوسطة
		المستوى العام	4.01	0.35	كبيرة

كشفت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لدرجة أثر استخدام مؤتمرات الفيديو وأدواته في الممارسة الإشرافية في سلطنة عمان جاء بدرجة موافقة كبيرة، إذ بلغ المتوسط العام (4.01)، بانحراف معياري عام (0.35).

ويفسر الباحث اتفاق آراء المشرفين التربويين حول اثر استخدام تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو بالمزايا التي توفرها هذه التقنية، عند استخدامها في عمليات إشرافيه معينة مما ترك لها ذلك انطباعا جيدا، مثل إجراء مقابلات مع المشرفين المرشحين لمناصب إشرافيه ، واجتماعات طارئيه خصوصا في ظل تفشي فيروس كرونا، مما كان له أثر في وضوح الفائدة المتصورة وطبيعية الاستخدام مما يؤثر بشكل مباشر على مدى الملاءمة الوظيفية للتقنية ، الأمر الذي يعطي مؤشر إيجابي على إمكانية استخدام مؤتمرات الفيديو في العمليات الإشرافية في سلطنة عمان، كما يشير أن هناك رغبة لدى أفراد العينة لاستخدام مؤتمرات الفيديو في عملهم الإشراف لما لها من دور في مساعدة وتجاوز الصعوبات التي يوجهونها أثناء أداء مهامهم الإشرافية. ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى الاستجابة لتشجيع وتوجيه المديرية العامة للإشراف التربوي الدائم بوزارة التربية والتعليم المشرفين التربويين نحو استخدام التقنية الحديثة ومؤتمرات الفيديو في بعض عملياتها ومهامها الإشرافية لما لها من تأثير ايجابي في تحسين وتطوير العملية التعليمية بشكل عام، والعملية الإشرافية بشكل خاص.

وتعد هذه النتيجة منطقية وتتوافق مع ما دل عليه واقع استخدام وزارة التربية والتعليم والمديرية العامة للإشراف لتكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في إنجاز بعض المهام الإشرافية التي تتطلب سفر، حيث أشار الادب النظري في هذه الدراسة إلى أن بلغت إحصاءات مجالات استخدام وزارة التربية والتعليم لتكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في عام 2019، في مجال الورش التدريبية حوالي (85).

حيث كشفت نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة حول درجة استخدام تكنولوجيا (مؤتمرات الفيديو) في العمليات الإشرافية أن (تسع) عبارات حصلت على متوسط حسابي مرتفع وبدرجة موافقة "كبيرة "، حيث بلغت المتوسطات

الحسابية ما بين (4.16 – 4.01) بينما حصلت عبارة (واحدة) على درجة موافقة "متوسطة " بمتوسط حسابي (3.37).

ومن خلال تحليل ترتيب الفقرات من حيث أعلى درجة موافقة، نجد أن نجد أن الفقرة (3)، والتي تنص على "استضافة المختصين في أية مؤسسة تربوية على مجموعة من المشرفين أو المعلمين دون الحاجة إلى حضوره" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.16)، وانحراف معياري (0.43)، ويبرر الباحث هذه النتيجة لأهمية استضافة المختصين ومناقشتهم في خبراتهم وأفكارهم ، في خلق المعرفة عن طريق هذه التقنية من أجل تنمية مهارات المشرفين في إدارة معرفتهم بفعالية، وتوظيفها في حل الكثير من المشكلات التي تواجههم ، ونظرا لصعوبة تحقيق هذه الميزة بسبب البعد الجغرافي والتعقيدات الإدارية ، والتكاليف المادية ، نجد أن استخدام مؤتمرات الفيديو تحل هذه المشكلة للمشرفين . وهذا ما يتوافق مع ما أثبتته النظرية الترابطية لجورج سيمنز التي ذكرت على أن المتعلمين يحتاجون لبناء الترابطات مع الغير عن طريق نشر المساهمات من خلال أدوات الإنترنت لتطوير مهارتهم الخاصة والبناء مع الآخرين.

تلتها في المرتبة الثانية الفقرة (4) ونصها "نقل الفعاليات التربوية (مؤتمر أو ندوة) بين المديريات التعليمية والمدارس" بمتوسط حسابي بلغ (4.12)، وانحراف معياري (0.44)، ويعزى الباحث هذه النتيجة للميزة التي تمتاز بها تقنية مؤتمرات الفيديو من حيث أنها يمكن أن تنقل مزايا التأثيرات اللفظية (كالصوت) والتأثيرات غير اللفظية مثل (الإيماءات والتواصل البصري). أما في المرتبة قبل الأخير جاءت الفقرة (8) ونصها "إجراء مقابلات عن بعد لاختيار (المعلمين الإعارة من الدول الأخرى – اختيار المشرفين الجدد)" بمتوسط حسابي بلغ (4.01)، وانحراف معياري (0.60)، ويشير استخدام المشرفين التربويين مؤتمرات الفيديو في بعض عملياتهم الإشرافية إلى مرحلة أعلى في مراحل الاهتمام ستساهم في مدى إمكانية استخدام مؤتمرات الفيديو في الإشراف التربوي، وهذا يتفق مع بعض الدراسات التي أثبتت إمكانيات مؤتمرات الفيديو في بعض العمليات التربوية، كدراسة بو حمد، صالح (2010) الذي أكد مدى فعالية مؤتمرات الفيديو في تحقيق التدريب التشاركي للمتدربين، ودراسة الزهراني (2014) التي أكدت فاعلية استخدام مؤتمرات الفيديو في تنمية الكفايات المهنية لدى القيادات الإدارية، ودراسة عبد الباقي (2018) التي توصلت إلى فاعلية تأثير استخدام مؤتمرات الفيديو في عمليات الاتصال والتواصل بين متعلمي اللغة الإنجليزية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

بينما جاءت الفقرة (2) ونصها " تنفيذ وعرض الدروس التطبيقية الأنموذجية" بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، وانحراف معياري (0.70) بدرجة متوسطة أقل. ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى فهم المشرفين التربويين للواقع التربوي في المدارس، والذي يتمثل في بط عمل الشبكات الاتصال في المدارس، ويرى الباحث أن هذا ينطبق على واقع المدارس النائية والبعيدة، مما يمثل صعوبة إلى حد ما تنفيذ دروس أنموذجية من المدارس عن طريق مؤتمرات الفيديو، لضعف شبكات الإنترنيت، ونقص التجهيزات والأدوات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو في البيئات المدرسية في سلطنة عمان، حيث أكدت بعض الدراسات السابقة التي أجريت في سلطنة عمان هذا التحدي عند توظيف المشرفين التربويين أساليب الإشراف الإلكتروني في المدراس كدراسة القريني (2011)، ودراسة الكندي (2017) التي أكدت ضعف شبكات الإنترنيت والاتصال في المدارس في سلطنة عمان.

2.9. الخلاصة

1- أظهرت نتائج الدراسة أن هماك إجماع المشرفين التربويين على أهمية تطبيق استخدام مؤتمرات الفيديو في بعض الممارسات الإشرافية المختلفة وبدرجة كبيرة.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن جميع الفقرات المدرجة في أداة الدراسة لم تحصل أي منهما على درجة تقدير ضعيفة أو ضعيفة جدا.

3- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك (18) فقرة حصلت على درجة تقدير كبيرة، وفقرتان حصلت على درجة تقدير متوسطة.

4- أظهرت نتائج الدراسة أن هماك اتفاق المشرفين التربويين على أثر مؤتمرات الفيديو في بعض الممارسات الإشرافية المختلفة وبدرجة كبيرة.

5- جاءت أعلى درجة موافقة الفقرة (3)، والتي تنص على "استضافة المختصين في أية مؤسسة تربوية على مجموعة من المشرفين أو المعلمين دون الحاجة إلى حضوره" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.16)، وانحراف معياري (0.43).

6- جاءت الفقرة (2) ونصها " تنفيذ وعرض الدروس التطبيقية الأنموذجية" بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، وانحراف معياري (0.70) بدرجة متوسطة أقل.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

المراجع

1-Abu Ghazaleh, Zainab, Salama, Kayed. (2019 AD). The degree of applicability of electronic supervision, the obstacles facing this application, and the proposed solutions from the viewpoint of supervisors, school principals and teachers in Jerash Governorate (PhD thesis). Yarmouk University, Jordan.

2- AlHajri,Naima.(2011).The possibility of applying electronic supervision in the Ministry of Education in the Sultanate of Oman. (A magister message that is not published). Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman.

3 Al-Kalbani,Younis.(2016).The importance and obstacles of electronic educational supervision using e-learning systems from the point of view of educational supervisors and teachers in achieving some supervisory tasks. (A magister message that is not published). Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia.

4 Al-Kindi,Aflah.(2017).The impact of electronic supervisory follow-up on the performance of the first teacher and its difficulty from the point of view of educational supervisors. (PhD thesis), Tunisia.

5 -Al-Zahrani,Hind, Harun, and Al-Tayyib Ahmed. (2013). The effectiveness of video conferences in developing the professional competencies of administrative leaders in public education schools. (Master Thesis). College of Education, University of Al Baha, Kingdom of Saudi Arabia.

6- Bayoumi,Kamal. (2014). The effect of using video conferencing on improving the administrative performance of some education leaders. (A magister message that is not published). Faculty of Education, Tanta University.

7- Fayoumi, Hani Ahmed. (2008). Evaluation of preparatory school mathematics teacher training programs using video conferencing in the light of contemporary trends. (Master Thesis), Institute of Educational Studies and Research, Cairo University, Egypt.

8- Joffrion, L. C. (2014).Video conferencing in the High School Classroom: Application of the concern-Based Adoption Model Information Technology Service: What is Video-Conferencing? (Doctoral dissertation).University of Capella the Faculty of the Education Department Carson-Newman University.

9-Kaur, L. (2018). Teach with video Technology in classroom. (Doctoral dissertation). Retrieved from https://search.proquest.com/docview/2251697425?accountid=143792

10- Knight, J (2014). Focus on teaching. Thousand, Oaks, CA: Corwim Press. Learning of a nursing technique: a randomized controlled trial, Online Instruction, Manga Publication.

Ministry of Education (2007). Educational supervision manual unpublished. Sultanate of Oman: Department of Educational Supervision.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

11-Ministry of Education (2019). Department of Education Statistics, Sultanate of Oman.

12- Quraini,Khaseeb. (2011). The reality of employing information and communication technology in the educational supervision of the subject of social studies from the point of view of the subject supervisors in the Sultanate of Oman. (Unpublished Master's Thesis), Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman.

13-Safar,Saliha.(2008).Remote educational supervision between importance, practice, and obstacles to its use (unpublished doctoral thesis). College of Education, Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah.

14-Saleh, Al-Gamlan, Moin. (2009). The impact of simulation-based e-training on video conferencing skills and attitude towards training. (Master Thesis). Arabian Gulf University, Manama.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

فهم اضطراب التلصص بدراسة التوافق النفسي الاجتماعي
(التفاعل الاجتماعي و سمات الشخصية) – دراسة حالة مراهق

Understanding voyeurism desorder by studying psychosocial compatibility (Social interaction and personality traits) -Adolescent case study

د. كوكب الزمان بليردوح

. Phd.Kaukabe El-Zamane Belyardouh

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي – كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية – قسم العلوم الإجتماعية

University: El-Arbi Ben Mhidi Oum El-Bouaki; Faculty Of Social And Humanity Sciences; Departement Of Social Sciences.

beliardouh.k@gmail.com

مختصة نفسية : حياة بجة

Psychologue :Hayet Bedja

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي – كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية – قسم العلوم الإجتماعية

University: El-Arbi Ben Mhidi Oum El-Bouaki; Faculty Of Social And Humanity Sciences; Departement Of Social Sciences.

bedjahayet@gmail.com

2022

Received |01|14|2022 – Accepted 26|02|2022 – Available online 15|04|2022

ABSTRACT

The present study aimed to determine the level of psychosocial compatibility of the adolescent who suffers from voyeurism disorder to measuring the level of his social interaction and determining his personality characteristics and finally describing the influence of voyeurism disorder on the level of psychosocial adjustment achieve these goals an approach was used Case study . the following tools were used:

• Zainab Choucair Psychosocial Compatibility Scale, 2003.

• The Nubian Scale of Social Interaction 2010.

• The Big Five Personality Factors Scale for Costa and Makri1997.

- the results were as follows:

•An adolescent voyeur shows a low level of psychosocial compatibility.

• The personality traits of an adolescent voyeur are as follows: Neuroticism; conscientiousness, openness to the experience, extraversion and agreeableness.

•The level of social interaction for an adolescent voyeur is low.

•Voyeurism disorder associated with psychosocial compatibility.

Keywords: voyeurism desorder; psychosocial compatibility; adolescent.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1.Introduction:

Every person in his life goes through many crises, the most important of which is adolescence, which is a transitional period between childhood and adulthood, and is characterized by many mood disorders and behavioural disorders. Usually, the adolescent interprets these intense feelings into psychological disorders that directly affect his social relations and interaction with his society and may push him to enter the circle of deviation in general, including sexual perversions as well. Of the rare sexual disorders, voyeurism disorder is a central disorder that belongs to the category of homosexuality. Unfortunately, this disorder did not receive much attention and was not the subject of numerous studies or a central point for psychological and social analysis in Arab societies. Because of their cultural background.

The information we have today about the voyeurism disorder comes primarily from theoretical studies, and dealing with this disorder we note that there is a lack of empirical studies, rarely the person affected with the desorder resort to psychotherapy; because it has a kind of secrecy not aware of the severity of the disorder and its repercussions, as it does not cause physical pain or a deficit in daily functioning. The patient may suffer from a community's inferior view if he reveals his matter along besides the brunt of social stigma that is directly reflected in his self-esteem and self-confidence, therefore the social relations of the victim; his social interactions and his level of psych-social harmony are affected; Arab societies in particular cover up this type of sex-related disorders.

The disturbed and unacceptable voyeur behavior is met with rejection and disapproval on the part of society, which increases the level of anxiety, so the voyeur lives in a state of psychological and social imbalance , so we find that he prefers isolation and introversion from those around him and falls into the gap of psychological and social maladjustment, the feeling of the voyeur is different from His peers which make him feel psychological alienation and disharmony and that is evidence of psychological disturbance. The voyeur stands unable to satisfy his needs for love, acceptance and security in light of this situation. Psychosocial maladjustment is one of the basic problems that the voyeur suffers from, which may develop to take a form of deep psychological disorder as it mainly appears in the field of social interaction, limited relationships, the voyeur does not enter into deep or permanent social relationships and does not usually engage in a group of comrades for a long time he also avoids emotional relationships with the opposite sex.

The issue of social prohibition makes sexual disorders a difficult subject to study for the researcher; in addition to the lack of references and studies related to voyeurism disorder; the secrecy of sexual deviations in Arab societies It is difficult to determine the personality traits of the voyeur, his feelings, thoughts, moods, and social interactions. This study is a

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

simple scientific contribution through which we try to reveal the personality traits of the voyeur adolescent, his social interactions and his level of psychological and social compatibility by asking the following questions:

- What is the level of psychosocial compatibility of a voyeur adolescent?
- What is the level of social interaction of a voyeur adolescent?
- What are the personality traits of a voyeur adolescent?
- How does disorder Voyeurism affect the adolescent's psychological and social well-being?

2. Study hypotheses:

- The adolescent voyeur has a low level of psychosocial compatibility.
- The adolescent voyeur has a low level of social interaction.
- Personality traits common to an adolescent voyeur are negative ones.
- Voyeurism disorder is one of the causes of low psychosocial compatibility.

3. Objectives of the study:

- Determine the level of psychosocial compatibility of an adolescent voyeur.
- Determine the level of social interaction of an adolescent voyeur.
- Knowing the personality traits of an adolescent voyeur.
- Understand the relationship between voyeurism and psychosocial compatibility

4. Terms definition:

• **Psychosocial compatibility:** the adolescent's ability to build a harmonious relationship with his community and his peers in addition to meet his psychological needs, this is interpreted into the degree he obtains on the compatibility scale of Zainab Choucair 2003 used in the study.

•**Voyeurism disorder:** a disorder based on secretly watching others taking off clothes, having sex, or while taking a shower, based on the diagnostic criteria contained in the Statistical Manual of Diagnostic (DSM5)

•**Social interaction:** Saad Jalal defines it as a reciprocal relationship between two individuals, or more; The behavior of one of them depends on the behavior of the other if they were two, or the behavior of each depends on the behavior of the others if They were more than two (شروخ: 2004،p171) We measure the level of social interaction by the degree obtained by the subject on the Nubian scale of social interaction used in the study.

•**Personality traits:** complex behavioral pattern that distinguishes each individual from the other and determines the individual's own way of responding, behavior and adaptation, which are translated into the degree obtained on the scale of major factors of personality traits of Costa and Macri Arabization of Badr Al-Ansari (1997)

5. Previous studies

- Study entitled**: the value of self-reports in the study of voyeurism and exhibitionism**. From the researcher's achievement: robin j Wilson year 2014The aim of this study was to determine the self-controls of sex offenders, including the voyeurs, the researcher relied on the descriptive approach and the sample included 437 reviewers and voyeurs who were reported, and the study concluded that most of the sample members are of a low educational level and are masturbating during voyeurism and nudity , which is an explicit invitation to have sex with unknown persons, and it may include sexual and obscene phone calls, which are also considered as homosexual preferences. (robin,2014)
- Study entitled: **voyeurism was may comfort blanket: an investigation into the experiences and needs of adults males with a conviction for voyeurism** From the researcher's achievement: cara woods Year: 2019The objective of the study is the analysis of the behaviour of voyeurism and identify the psychological needs of adult males voyeurs, the study have been relying on the descriptive analytical method and the sample included 20 individuals who have been reported and arrested , and the study found that voyeurism behavior is usually an inherent behavior habit that alternates intimate relationships as well as a way to escape from reality.(Woods, 2019)
- Study entitled: **exhibitionistic and voyeuristic behavior in a Swedish national population survey Of achievemen**t: by niklas longston and Michael C.seto Year 2006: The objective of the study was to examine the prevalence of the arousal on transverse and the curriculum was a survey based on a national representative sample consisting of 2450 people reported 7 %With high sexual arousal during practicing voyeur or show- stopping behavior, the results also showed that the total sample suffers from serious psychological problems such as: low life satisfaction, increased alcohol and drug use, and watching pornography.(Longston,2006).

5-1. Commentary on previous studies:

Despite the lack of scientific studies that have dealt with the issue of voyeurism that have taken place in Arab communities , but this does not negate that there are various Western studies concerned with voyeurism disorder, similar to the previous studies presented, whose objectives are all in one common template, which is to draw the features of voyeurism disorder.

Researcher Robin's study aimed to determine the self-control of sex offenders, including voyeurs, while the researcher Cara Woods sought to analyze voyeur behavior and determine the psychological needs of voyeurs, while researcher Langston went to examine the prevalence of sexual arousal links among both voyeurs and transgressors.

The process of selecting the appropriate curriculum for any scientific study is a technical process that requires the researcher to have a creative aspect that appears in his ability to

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

reconcile the aim of the study with the method and as well as the hypothesis, and this is what the researchers respected during the previous studies, where the researcher Robin relied on the descriptive approach to analyze the phenomenon of voyeurism While the researcher Cara Woods relied on the descriptive and analytical approach because it is in the process of describing and analyzing psychological needs, Researcher Longston used a comprehensive survey in order to examine the links of sexual arousal among voyeurs and reviewers at the national level.

It seems that all previous studies have taken from voyeurs a basic sample for the study, the researcher Robin's study had previously been legally condemned for voyeurism, which gave the study a legal character and described the disorder as a crime, as it is a mixture between what is psychological and criminal, while the researcher Longston has combined two main disorders, namely voyeurism And nudity, as they often go hand in hand.

By looking at the results of previous studies, it can be described as complementary and homogeneous. Researcher Robin's study provided a criminal psychological description of voyeurism as well as proof of the occurrence of masturbation during voyeurism. He also indicated the existence of other sexual preferences such as outrageous phone calls during voyeurism as well. Researcher Cara Woods added that voyeurism is about An inherent behavioral habit that results in sexual arousal that plays the role of a substitute for normal intimacy. She also confirmed that voyeurism is a satisfactory and unhealthy way to escape reality and its psychological pressures. As for the researcher Longston, he somehow, accentuated the results of the two previous studies by confirming the presence of serious psychological disorders among voyeurs and transgressors. With the low degree of life satisfaction and, along with drug consumption and pornography, this corresponds to escaping from reality in the researcher Cara Woods' study and obscene sexual calls as sexual preferences in the researcher Robin's study.

The current study comes with its peculiarities represented in its implementation in an Arab Muslim environment, which has benefited greatly from previous studies in terms of the results that have contributed to the analysis and discussion in addition to choosing the appropriate approach that serves the aims of the study and addresses its assumptions.

Theoretically

• What does psychosocial compatibility means?

In 1993, the World Organization of health (WHO) introduces the concept and refers, in the first place, to a global psychosocial competence: "The ability of a person to respond efficiently to the requirements and hardships of everyday life. It's here the ability of a person to maintain a state of subjective well-being that allows him to adopt appropriate behaviour and positive

interactions with others, their culture and their environment. Psychosocial competence plays an important role in promoting health in its broad sense seeing to physical and psychological well-being and social "(Luis & Lamboy,2015,p12)

In psychology, this adjustment is defined as "…the relative degree of harmony between an individual's needs and the requirements of the environment" (Anderson, Novak, & Keith, 2002,p 32).

•Psychosocial adjustment in adolescents:

The adolescent psychological adjustment refers to the mental health of the young person, and includes conduct and school problems, peer relationships and general social and emotional functioning (Ilio & Lombok, 2015,p84)

It is the nature of the human condition that, try as we may, we cannot enter into the reality of another individual's experiences, thoughts, or feelings. Imprisoned as we are within our own bodies, the fallible process of communication is the primary agent currently available for crossing the psychological expanse between two or more individuals. Clearly, if communication is the sole means of accomplishing such a feat, then skill in this enterprise is integral to any interaction and, perhaps more important, to any theory of interaction.

Far too often, however, theoretical and practical conceptions of communication skills emphasize the role of verbal cues while discounting the importance of nonverbal behaviours in the actualization of this endeavour. This is particularly alarming given estimates that upwards of 60% of the meaning in any social situation is communicated nonverbally and research indicating that nonverbal cues are especially likely to be believed when they conflict with verbal messages

•Understanding voyeurism disorder:

Voyeurism is one of the common disorders that belong to the category of sexual deviation disorders.

Voyeurism involves the act of looking at individuals who do not realize that they are; as a rule strangers; who are naked; in the process of stripping or engaging in sexual activity. (Delcea & popa:2019;p53); Might happen to masturbate (or spontaneously ejaculating); during or immediately after that or when fantasizing about such a situation. (Wilson:,1988, p 246).

American psychiatry seems to struggle to identify a population of voyeurs who are in fact sick enough to require treatment with psychotherapy and psychotherapy medication. To be sure DSM (1994) defines voyeurism as the practice of looking specifically at unsuspecting individuals; usually strangers who are naked in the process of disrobing or engaging in sexual activity. (Lunbeck, 2004,p127).

American Psychiatry did an acceptable job by defining the concept of voyeurism; it succeeds in providing an accurate concept that explains the disorder. Despite all this clarity, American mental medicine has not escaped criticism, and there are those who saw a lack of this definition.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

American psychiatry; meanwhile would better see how normative cultural aspects of voyeurism shape its constructions of disease its interactions in clinics and examinations rooms and its engagement with the culture of which it;too to be sure psychiatry's narrow definition of voyeurism allows for a level of clarity around the issue-no small matter in an area when observing unsuspecting strangers who are naked ; disrobing or engaging in sexual activity is as easy as turning on a computer

It is no doubt that men who video their daughters in the shower area at their best mentally ill. (Metzl, 2004,p430)

Key points:

- ✓ Voyeurism includes the act of watching and requires it to be hidden.
- ✓ The voyeur watches people who are in the process of disrobing or bathing or having sex.
- ✓ There is sexual pleasure caused by those secret Views.
- ✓ The voyeur usually masturbates during that voyeur.

•Definitions and Evidence of the big five traits of personality:

A personality trait is a characteristic pattern of thinking, feeling, or behaving that tends to be consistent over time and across relevant situations.

The Big Five-Extraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Neuroticism and Openness to Experience are a set of five broad, bipolar trait dimensions that constitute the most widely used model of personality structure. A considerable body of research has examined personality stability and change across the life span, as well as the influence of personality traits on important life outcomes, in terms of the Big Five.

Each of the Big Five represents a broad set of related behavioural characteristics. For example, Extraversion represents individual differences in social engagement, assertiveness, and energy level. Highly extroverted individuals enjoy socializing with others, are comfortable expressing themselves in group situations, and frequently experience positive emotions such as enthusiasm and excitement; in contrast, introverted individuals tend to be socially and emotionally reserved. Agreeableness captures differences in compassion, respectfulness, and acceptance of others. Agreeable individuals experience emotional concern for others' well-being, treat others with regard for their personal rights and preferences, and hold generally positive beliefs about others; disagreeable individuals tend to have less regard for others, and for social norms of politeness. Conscientiousness represents differences in organization, productiveness, and responsibility. Highly conscientious individuals prefer order and structure, work persistently to pursue their goals, and are committed to fulfilling their duties and obligations, whereas unconscientious individuals are comfortable with disorder and less motivated to complete tasks.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

Neuroticism (sometimes referred to by its socially desirable pole, Emotional Stability) captures differences in the frequency and intensity of negative emotions. Highly neurotic individuals are prone to experiencing anxiety, sadness, and mood swings, whereas emotionally stable individuals tend to remain calm and resilient, even in difficult circumstances. Finally, Openness to Experience (sometimes referred to as Intellect) represents differences in intellectual curiosity, aesthetic sensitivity, and imagination. Highly open individuals enjoy thinking and learning, are sensitive to art and beauty, and generate original ideas, whereas close-minded individuals tend to have a narrow range of intellectual and creative interests.(soto,2018,p3)

METHODOLOGY

1-Case Study: The method used in the current study is the case study method which Defined as an empirical research method used to investigate a contemporary phenomenon focusing on the dynamics of the case; within its real life context. A case study could be exploratory; descriptive or explanatory. (Sudhakr,2008,p4)

2-Study limits:

•**Time limits**: The study was launched in July 2020 until august 2021.

•**Spatial boundaries:** The study was conducted Alia Psychiatric Clinic - Banta.

3-Study tools:

•**Zainab Choucair Psychosocial Compatibility Scale, 2003**: This scale was issued in 2003 by Zainab Mahmoud Choucair, who looked in several other measures, the most important of which is the California Personality Scale, in addition to some previous studies in the field of compatibility. The scale consists of 80 phrases and is directed to all ages starting from the age of 13 years and has alternatives: fully applicable, sometimes applicable, not applicable (الجندي، 2016 ،ص275)

•**The Nubian Scale of Social Interaction 2010:**the aim of the scale is to measure the level of social interaction .it consists of 27 paragraphs that cover the dimensions of social interaction (concern; cooperation, concern for others) , the scale was presented to experts and specialists and the results showed that it corresponds to the purpose for which it was set ; with the approval of 80% (محمد أمين، 2016, ص275)

•**Costa and Macri Personality Traits Scale:** It is a list prepared by Costa and Macri in 1992 and it is an objective tool designed to measure the basic dimensions of personality, consisting of 60 items and includes 5 axes: extroversion, agreeableness, nervousness, conscientiousness and

openness to the experience. Translating the list from English into Arabic without any modification in its content by Mohamed badre el ansari. (جبر، 2012 ،ص79).

4- Submit the case:

(X) male 18-year-old ; The only younger male child ; he has 3 sisters, His family is financially stable and well educated As well as a great deal of religiosity; (X) present a low academic achievement and many behavioral problems.

Remarkably thin, tall, white skin with skin problems, his clothes are clean and tidy, his awareness of time and space is good, he has good insight about his condition, and His ideas are logical and coherent.

Basic behavioral problems:

- ✓ He refused to study.
- ✓ Withdrawal behavior accompanied by symptoms of depression.
- ✓ Auto-Mutilation.
- ✓ Smoking.
- ✓ The beginning of drug consumption.
- ✓ Get involved in a gang.

- **Sex education, early sexual habits and relationships.**

The case experienced some wrong conditions related to sexual education These situations contributed to building the wrong sexual culture addition, the family’s level of religiosity did not allow correcting this culture. For example:

•Watching sisters and mother while changing clothes

•Sleeping in the same room with the sisters and sometimes with the mother in the same bed

•Showering together and watching the females of the house naked or having a bath under the supervision of the mother until the early teens

A major incident occurred in childhood, the case experienced sexual harassment by an adult woman. It developed into sensitive areas touching and kissing multiple times; As the case lived he was threatened to kill in the case of disclosure.

5- Psychometrics results:

5-1 Psychosocial compatibility: The case obtained a score of 35 on the 2003 Zainab Choucair Psychosocial Compatibility Scale, indicating a low level of psychosocial compatibility.

Table No. (1): Shows the order of the compatibility levels for the case

Axis	items		The score for each axe
	Positive clauses	**Negative clauses**	
Psychological compatibility	1 to 14	15 to 20	5
Social compatibility	61 to 74	75 to 80	8
Family compatibility	41 to 55	56 to 60	10
Healthy compatibility	21 to 28	29 to 40	12
		total	**35**

(Source: Created by the researchers)

5-2 Social interaction: The case received a score of 4 7 on the Nubian Social Interaction scale, indicating a low level of social interaction

Table No. (2) Shows the axes of the social interaction scale and the degree of each axis separately

axe	Items	axis
Social sharing	25-21-17-9-5-1	**13**
Social cooperation	26 -22-18-14-10-6-2	**10**
Social communication	27 -23-19-15-11-7-3	**09**
Social interest	16 -24-20-13-12-8-4	**15**
	total	47

(Source: Created by the researchers)

5-3 Personality traits: The personality traits of the case can be displayed according to the applicable scale as follows: nervousness; conscientiousness; Openness to the experience, extraversion and agreeableness

Table N. (3): Shows the order of the case's personality traits and degrees

The axis	Items	The score for each Axe
Nervousness	-26-36-51-56-46-31-16-1 6-11-21	**38**
conscientiousness	-35-40-50-60-55-45-30-15 5-10-20-25	**33**
Openness to the experience	-59-54-44-39-29-24-14-9 4-19-34-49	**29**
extraversion	-32-37-47-52-57-42-27-12 2-7-17-22	**27**
agreeableness	-53-58-48-38-33-23-18-8-3 13-28-43	**27**

(Source: Created by the researchers)

6- Psychosocial analysis of the case:

It appears to us that the voyeur suffers from all the psychological struggles that appear mainly in the high level of anxiety, which makes him suffer from a low level of psychological compatibility in parallel, in addition to the feeling of remorse that increases after performing the act of voyeurism, which increases feelings of sadness and remorse, These negative feelings impede the process of satisfying a basic psychological need, such as: the feeling of psychological security and self-esteem, which makes him vulnerable to various psychological disorders. This voyeur teenager shows a deep need to build intact social relationships within a group of comrades as well as emotional intimate relationships with the opposite sex and In light of his inability to satisfy these needs in a proper and acceptable manner that makes it difficult for him to socialize with others, it should be noted that there is a close connection between psychological and social compatibility, as psychological compatibility facilitates and guarantees social harmony, so the

voyeur teen is unable to meet his needs Psychosocial imperative, it is difficult for him to socialize with others as well. In contrast, one of the consequences of incompatibility on the psychosocial levels is the emergence and development of voyeurism disorder that resorts to why voyeur behavior is an alternative to intact relationships and at the same time as a way to escape reality and relieve stress. Although the relationship of a voyeur teenager with his family members appears to be more stable compared to his relationships with his peers as he is the only male child, his family seeks to provide him with love and security. The teen voyeur also cares about his health matters greatly, so he is interested in his diet and exercises regularly in addition to visit to the doctor periodically, his mother was keen from a young age to develop his health interest, and he learned from an early age to provide a part of his concern for his health. Social interaction is a dynamic, interwoven process that appears in the social voyeur network of relationships and in several aspects. The case of the voyeur that we study shows a great social interaction in the aspect of concern for others, and this is dictated by the nature of voyeurism disorder where interest in others appears in the form of observing their movements, anticipating their actions and concluding Their thoughts in order to seize opportunities for voyeurism, as the voyeur while he is with others shows a high level of focus to know their future plans, especially those that fall within his circle of interest, such as: entering the bathroom, changing clothes or even taking a shower. The voyeur lives a highly attentive mental state that he directs to others in order to satisfy the desire for voyeurism and reduce tension, so the voyeur's interest in others is not for the purpose of building normal social relationships, but rather with the aim of satisfying urgent psychological needs (voyeurism) and the complete satisfaction that follows, however for the voyeur's interest towards others to be only outwardly and try to merge with them in an attempt to cover the symptoms of the disorder and hide the deep desire for voyeurism, the voyeur is often forced to hide the tension caused by the acute psychological conflict between the turnout to voyeurism and refraining from it, and the case was wearing a mask that a calm person showed in front of others, approaching them and merging with them superficially, in addition to that the degree of cooperation with others in the context of social interaction among the voyeur decreases due to the characteristics of his personality, which are considered neurotic in their entirety and characterized by a high degree of anxiety and depression, The negative psychological feelings he is experiencing necessitates social withdrawal and preference for loneliness, then awareness of his socially unacceptable behavior increases his feelings of guilt and sadness, these feelings intensify over time and make the process of cooperation with others difficult In the context of social interaction with others, this is reflected negatively on social contact with others, as it seems that the situation suffers from a blockage in the channels of social communication with others, social contact usually indicates the existence of a real social relationship between the voyeur and others, and this is unlikely to happen, the voyeur Formally seeks only to build social relationships. The voyeur communicates with others within the

field of study and friendship in a very limited way. The voyeur does not allow others to get acquainted with his true thoughts as the process of social communication requires, The voyeur cares about the ideas and desires of others, which makes him appear as a party to the communication process, but he is in fact an imaginary party, as he always puts himself in a level of psychological security by avoiding the real communication that imposes the transmission of ideas and the frank expression of oneself, so it can be said that the voyeur in general cares about others He accepts them driven by voyeurism disorder, but he does not cooperate with them and does not communicate with them in a real and effective way, which is the basis of healthy social interaction. Through what came out of the results of the five major factors scale of personality, the traits of the voyeur can be described in the following form, where the trait of nevousness came in the first level because the voyeur has not yet reached the level of emotional and mental maturity that allows him to deal with confidence in social life situations and psychological and neurological problems Which generates difficulties of psychological and social compatibility, the voyeur faces a clear difficulty in self-control, and also exhibits a high degree of anxiety and depression, which explains his nervous character, as for the feature of conscientiousness, the awareness of the voyeur of his socially unacceptable behavior and his inability to control it increases feelings of reprimand He has a conscience and frustration as well, for the strict upbringing he received in his family and all the values and religious principles instilled in him from childhood contradict the behavior of voyeurism, which makes the situation fall into a bitter psychological conflict with reality, and put the case in a closed circle of the urgent need for voyeurism Then he feels remorse, then tries to stop the voyeurism, then fails, which generates frustration and tension, and finally, to return to voyeurism in order to reduce tension. Then comes the characteristic of openness to the experience as the behaviour of voyeurism has become a behavioral habit that is difficult to overcome; each time the psychological need to experience a new voyeuristic method increases the situation in the case of various feelings of sexual pleasure in exchange for reducing psychological tension, we note that, The case takes risky behaviour during voyeurism in exchange for raising the level of sexual pleasure, and in the end you find the compatibility and extroversion trait of the voyeur among the positive features that appear lightly, as the case is not psychologically and socially prepared to face psychological pressures and thus build acceptable and continuous social relationships during life.

7- General discussion in light of previous studies and hypotheses:

The results of the current studies do not differ much with the results of previous studies despite the difference in the approaches and samples, but can be described as complementary and homogeneous, as the results of the researcher's study. Robin.j fully consistent with the results of the current study in the existence of sexual pleasure that increases after performing the voyeur behavior, as confirmed by the voyeur in question, who conducts voyeur behavior in search of sexual pleasure. As for the results of the researcher Cara Woods study, it was more comprehensive

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

than the results of the current study, which confirmed that voyeurism is a behavioral habit, as the case showed. Several times, which increased his feelings of frustration and despair, as it seems that the voyeur has dispensed with social relations, especially intimate ones, and replaced them with voyeuristic behavior, The current study shares with the researcher Langston's study partly in terms of low life satisfaction, as the case of the voyeur teenager shows that he is not satisfied with his life through a low level of self-esteem, which may be a strong possibility for his psychological condition in the future and the development of voyeur behavior into other behaviors or disorders and By looking at the hypotheses of the study.

And at the end it can be said that:

- The first hypothesis that has been fulfilled states that the voyeur suffers from a low level of psychosocial compatibility.

- The second hypothesis that has been fulfilled states that the voyeur suffers from a low level of social interaction.

- The third hypothesis that is realized confirms that the voyeur has negative personality traits.

- The fourth hypothesis that has been fulfilled, confirms that voyeurism is associated With a decrease in the level of psychosocial compatibility.

Conclusion:

Voyeurism disorder is a common disorder that falls within homosexuality, but talking about it is very limited, which makes an attempt to understand and explain this disorder

An essential necessity in order to provide adequate psychological accompaniment through this study we were able to draw a psychosocial profile for people with voyeurism disorder, where the voyeur suffers from a low level of psychosocial compatibility stems from his inability to meet his psychological and social needs, and the level of his interaction can also be described as low besides his inability to build healthy social relationships. While he is characterized by a negative personality traits that cause a tendency to neurotic. It cannot be said that this study is sufficient to understand the disorder, but it is a start to provide an integrated understanding that provides effective psychological care for these persons.

Recommendations and suggestions:

-identifying the level of psychosocial compatibility of persons with homosexuality.

-Interest in the levels of social interaction of individuals with homosexuality.

- Conducting more psychosocial studies to determine the personality traits of individuals with other types of homosexuality.

- Building programs that provide medical and psychosocial support for individuals with homosexuality.

-The necessity of laying the foundations and the ABCs of psychological accompaniment for those individuals.

References

1- Anderson, D. M., Novak, P. D., & Keith, J. (Eds.). (2002). Dorland's illustrated medical dictionary (32nd Ed.). Philadelphia: Elsevier/Saunders.

2- Elena Cristiana, ilioi and Susana, lombok. (2015). psychological adjustment in adolescence conceived by assisted technique ;) 11 1 (oxford; USA.

3- Elizabeth, luis et Beatrice ,lamboy. (2015). les compétences psychosociales: définitions et état de connaissances; la sante en action ; France.

4- Elizabeth, Lunbeck. (2004). voyeur nation! Changing definitions of voyeurism; harv-rev psychiatry ;) 12(2.

5- Jonathan, M.metzl. (2004). from scopophilia to survivor: a brief history of voyeurism; university of Michigan.

6- Robin, .j Wilson (2014) : the value of self-reports in the study of voyeurism and exhibition article published on https://www.researchgate.net/publication/225975612

7- Tudor ,popa and Christian, delcea (2019): voyeurism and scopophilia; sexology institute of Romania Cluj-Napoca; ramaia.

8- Sudhakr, bteegavarapu and jushua,D.summers. (2008). a case study method for design research; New York City; New York; USA.

9- Cara, woods. (2019). voyeurism was my confort blanket; a thesis submitted for professional doctorate in forensic psychology. Trent University.

10- Niklas ,Langston. (2006). exhibitionistic and voyeuristic behavior in a Swedish national population survey; center for violence prevention; Karolina institute; Stockholm; Sweden

11- Christopher,J.Soto (2018). big five personality traits; California article published at: http://www.researchgate.net/publication/324115204.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك وعلاقته في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية

The uses of public relation workers face book as a marketing tool and its relation in improving the mental image for the Palestinian universities

د. همسه بسام النفار & د. إيهاب أحمد عويص

Dr. hamsa bassam alnaffar [1]* & Dr. Ihab Ahmed Owais [2]*

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية- كلية القيادة والإدارة – قسم الإعلام

Ph.D. Candidate at the Faculty of Leadership and Administration - Department of Media, International Islamic University of Malaysia (IIUM);

hamsaalnaffar@gmail.com

2.Prof. Dr. at the Faculty of Leadership and Administration - Department of Media, International Islamic University of Malaysia (IIUM).

Ihab@usim.edu.my*

2022

Received |11|26|2021 – Accepted 12|28|2021 – Available online 15|01|2022

Abstract

This study aims to identify the extent to which public relations use Facebook to improve the image of Palestinian universities, and to know the level of impact of the practice of the public relations function in improving the image of universities in light of technological developments, including Facebook, and to know negative cases by reviewing students' opinions about the university's reputation and determining it through Social networking sites, and knowing the extent to which public relations employees in Palestinian universities use Facebook to achieve effective and positive communication strategies. This study belongs to descriptive research, which used the survey method, and in the context of the method of surveying methods of media practice, the study data was collected through the survey newspaper, the researcher used the method of survey or comprehensive inventory of the sample in the study of those in charge of public relations activity in those universities, as the Survey research, based on systematic procedures, can be comprehensive. The study reached several results, the most important of which are:

1- There was a very large agreement by public relations employees in Palestinian universities to use Facebook to improve the university’s image among students by 47.1%.

2- The employment of public relations employees in the Palestinian universities for Facebook contributes to improving the image of the university, to a very large degree, by 70.6%.

The study made several recommendations, including:

1- The need to employ Facebook more in the field of public relations, especially directorates and public relations departments in Palestinian and private universities, to present their programs by relying on texts, pictures, fixed and mobile graphics, and video clips to communicate the messages of their institutions to the internal and external audiences.

2- There must be a clear vision and scientific evidence regarding communication strategies for digital public relations, and that there are other disciplines working within the field of digital public relations.

Keywords: public relations - social media - Facebook - Palestinian universities.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك وعلاقته في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية، ومعرفة مستوى تأثير ممارسة وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجامعات في ظل التطورات التكنولوجية ومنها الفيس بوك، ومعرفة الحالات السلبية عبر الاطلاع على آراء الطلاب تجاه سمعة الجامعة وتحديدها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومعرفة مدى توظيف موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية للفيس بوك في تحقيق الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فعال وايجابي. وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، التي استخدمت المنهج المسحي، وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية، وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق صحيفة الاستقصاء فقد استخدمت الباحثة أسلوب المسح أو الحصر الشامل للعينة في دراسة القائمين على نشاط العلاقات العامة في تلك الجامعات، حيث أن البحث المسحي واستناد إلى الإجراءات المنهجية يمكن أن يكون شاملا. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

1- كان هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية على استخدام الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة بنسبة 47.1%.

2- أن توظيف موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية للفيس بوك يساهم في تحسين صورة الجامعة وذلك بدرجة كبيرة جدا وبنسبة 70.6%.

وضعت الدراسة عدة توصيات، منها:

1- ضرورة توظيف الفيس بوك بشكل أكبر في مجال العلاقات العامة وخصوصا مديريات ودوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية والخاصة لتقديم برامجها بالاعتماد على النصوص والصور والرسوم الثابتة والمتحركة ومقاطع الفيديو لإيصال رسائل مؤسساتها إلى الجمهور الداخلي والخارجي.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

2- يجب أن تكون هناك رؤية واضحة ودلالة علمية إزاء إستراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة الرقمية وذلك لوجود تخصصات أخرى تعمل ضمن مجال العلاقات العامة الرقمية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة- مواقع التواصل الاجتماعي – الفيس بوك- الجامعات الفلسطينية.

أولا: المقدمة:

تعتبر العلاقات العامة في الوطن العربي وظيفة حديثة جدا، لم تظهر بصورتها التي نعرفها في الوقت الحاضر إلا بعد الخمسينيات من هذا القرن، إذ قامت الكثير من الحكومات في هذه الأقطار بإنشاء أجهزة مركزية على الصعيد القومي، غرضها الأساسي إيجاد علاقات قوية وطيبة مع المواطنين، تزودهم بالمعلومات الضرورية من جهة وتستقبل آراءهم وأفكارهم واقتراحاتهم من جهة أخرى.

وقد نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة نموا سريعا وأصبحت تلعب دورا حيويا في تقرير وتنفيذ سياسة المنظمة بما يتفق والصالح العام، محققة بذلك التأثير على الجماهير المختلفة للحصول على تأييدها وتعاونها، وأصبح من المتعارف عليه اليوم أن للعلاقات العامة دورها الهام في منظمات الأعمال، وأن فعالية واستمرارية أية منظمة إنما يتوقف على تلك العلاقات التي تربطها بجماهيرها (أبو سليم، 2016).

لذلك تعد العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولا متزايدا خلال النصف القرن الأخير، ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجمهور في نجاح أي منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك إلى نمو شعور الإدارة بمسؤولياتها الاجتماعية وضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسي مؤثر عند اتخاذ قراراتها.

ازداد دور وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات والشركات والجامعات الأكثر فاعلية، لاسيما بعد انتشار تقنية الاتصال ووسائلها في التأثير والتواصل مع الجمهور لتحقيق الانسجام وبناء سمعة محببة للجامعات وصور ذهنية إيجابية لدى طلابها، ويستند البحث على وجود موضوع جدير بالدراسة العلمية وصياغته في صورة عناصر فكرية محددة تتطلب سعيا حثيثا لتحقيق هدف معين، في إطار الكشف أو الوصف، وتتمثل مشكلة الدراسة وصياغتها بالارتكاز

على مستوى المعرفة، وربط المتغيرات التي تتكون منها المشكلة بعضها بالبعض الآخر، مما يسهل تحليلها وتفسيرها، ويركز موضوع الدراسة على توظيف العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) في تحسين صورة الجامعات، عن طريق إعداد وصياغة رسائل اتصالية مؤثرة في ظل مجتمع افتراضي يتعرض للكثير من الرسائل يوميا، بما يضمن التفاعل مع الطلاب وكسب الرأي العام وديمومة الاستمرار والارتقاء بالخدمات المقدمة إلى الطلاب من قبل تلك الجامعات، وبالتالي برزت الحاجة إلى هذه الدراسة للكشف عن تلك الوظيفة .

ثانيا: مشكلة الدراسة:

تتبلور مشكلة الدراسة في التعرف على مدى استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك وعلاقته في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية، ومعرفة مستوى تأثير ممارسة وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجامعات في ظل التطورات التكنولوجية ومنها الفيس بوك، ومعرفة الحالات السلبية عبر الاطلاع على آراء الطلاب تجاه سمعة الجامعة وتحديدها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومعرفة مدى توظيف موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية للفيس بوك في تحقيق الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فعال وايجابي. **وتنبثق عن هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي:**

1. ما مدى استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك وعلاقته في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية؟
2. ما أهمية توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية؟
3. ما درجة تواصل موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك؟
4. كيف مكن موقع الفيس بوك موظفي العلاقات العامة من تصميم الحملات الإعلانية والاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة والتواصل مع الطلبة ورصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة؟
5. ما مدى توظيف موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية للفيس بوك في تحقيق الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فعال وإيجابي؟

ثالثا : أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف:

1. مدى استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك وعلاقته في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية.
2. التعرف على أهمية توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية.
3. بيان درجة تواصل موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك.
4. رصد الحالات السلبية عبر الاطلاع على آراء الطلاب تجاه سمعة الجامعة وتحديدها عبر موقع الفيس بوك.
5. معرفة مدى توظيف موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية للفيس بوك في تحقيق الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فعال وإيجابي.

رابعا: نوع ومنهج وأداة الدراسة:

1. نوع الدراسة:

تأتي هذه الدراسة في إطار البحوث الوصفية، التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، أو دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس، أو مجموعة الأحداث، أو مجموعة من الأوضاع، وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها، كما قد تستهدف تقدير عدد مرات تكرار حدوث ظاهرة معينة ومدى ارتباطها بظاهرة أو مجموعة أخرى من الظاهرات (حسين، 2006).

حيث يعتبر هذا النوع من الدراسات هو الأنسب لموضوع الدراسة.

منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يعتبر من أبرز المناهج المستخدمة في مجال الدراسات الإعلامية للحصول على البيانات والمعلومات العلمية، التي تستهدف الظاهرة العلمية، ويعرف هذا المنهج بأنه: " مجموعة الظاهرات موضوع البحث من العدد الحدي من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولفترة زمنية

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

كافية للدراسة، بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين" (مشاقبة، 2010). وفي إطار هذا المنهج استخدمت الباحثة:

أسلوب مسح أساليب الممارسة: وهو يعني جمع البيانات عن مجموع القائم بالاتصال في نوعيات وسائل الإعلام، ووصف خصائصه وسلوكه في إطار النظام الكامل للمؤسسة الإعلامية والمجتمع، وتسجيل هذه البيانات وتبويبها وتكوين قاعدة معرفية وصفية عن خصائص القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية (عبد الحميد، 2004)، واستخدمته الباحثة للتعرف على مدى توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في تحسين صورة الجامعات الفلسطينية.

واستخدمت الباحثة في دراستها أداة **صحيفة الاستقصاء** وهي أداة للحصول على بيانات تعبر عن استجابات المبحوثين على عدد من الأسئلة، وقد يقوم المبحوث بكتابة الإجابة بنفسه، كما قد يقوم الباحث بإلقاء الأسئلة، ويتولى الباحث كتابة الإجابة التي يعبر عنها المبحوث، وإذا كان الاستبيان يقوم في جوهره على مجموعة من الأسئلة فإن هذه الأسئلة تشكل محتوى الاستبيان، أي أن محتوى الاستبيان هو الأسئلة، وكذلك الاستجابات التي سيدلى بها المبحوث (بركات، 2012).

وتم إعداد صحيفة استقصاء حول توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعات الفلسطينية.

ويتكون **مجتمع الدراسة** من جميع العاملين في قسم العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

أما **عينة الدراسة** فقد تكونت من العاملين في قسم العلاقات العامة في جامعة الأقصى، وجامعة فلسطين بجميع فروعهم، ونظرا لقلة عدد مجتمع البحث، فقد استخدمت الباحثة أسلوب المسح أو الحصر الشامل للعينة في دراسة القائمين على نشاط العلاقات العامة في تلك الجامعات، حيث أن البحث المسحي واستناد إلى الإجراءات المنهجية يمكن أن يكون شاملا، ويعد حصر مجتمع البحث أمرا ضروريا لاعتبارات عدة منها: (بركات، 2012).

- تأكيد تمثيل العينة لمجتمع البحث، فيشترط لمصداقية نتائج البحث أن تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث.
- معرفة مدى قابلية نتائج البحث، فأعمام النتائج يقتضي معرفة الإطار العام لمجتمع البحث الذي لا يتجاوز تعميم النتائج.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

أسباب اختيار العينة:

- تصنف جامعة الأقصى أنها جامعة حكومية بينما جامعة فلسطين تنصف على أنها جامعة خاصة.
- اهتمام الطلبة في التسجيل في هاتان الجامعات لنظرا لمكانتهما وخاصة جامعة الأقصى التي تتميز بانخفاض تكلفة الدراسة فيها.
- يوجد لدى الجامعتان أكثر من فرع في قطاع غزة.
-

خامسا: الإطار المعرفي

1.موقع الفيس بوك:

وقد قام مارك زوكربيرغ بتأسيس فيسبوك بالاشتراك مع كل من داستين موسكوفيتز وكريس هيوز الذين تخصصا في دراسة علوم الحاسب وكانا رفيقي زوكربيرغ في سكن الجامعة عندما كان طالبا في جامعة هارفارد. كانت عضوية الموقع مقتصرة في بداية الأمر على طلبة جامعة هارفارد، ولكنها امتدت بعد ذلك لتشمل الكليات الأخرى في مدينة بوسطن وجامعة آيفي ليج وجامعة ستانفورد، ثم اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي، ثم طلبة المدارس الثانوية، وأخيرا أي شخص يبلغ من العمر 13 عاما فأكثر(حويوي، 2016)

ويعرف الفيس بوك بأنه أحد شبكات التواصل الاجتماعي، والتي أصبحت مواقعها هي الأشهر والأكثر استخداما وتأثيرا على مستوى العالم، ويعرف قاموس الإعلام والاتصال الفيس بوك على أنه موقع خاص بالتواصل الاجتماعي أسس عام 2004 ويتيح نشر الصفحات الخاصة وهيئة التدريس والموظفين، ولكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص (نورية وخيرة، 2017).

كما ويعرفها (الأشهب، 2017) بأنها شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين المجموع من المعارف والأصدقاء كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض بعد سنوات من الابتعاد وتسمح أيضا بالتواصل

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

المتعدد والمختلف أي التواصل المرئي والمسموع مع إمكانية تبادل الصور وما يساعد على توطيد العلاقة بين الأصدقاء وتمتينها.

وتكمن أهمية موقع الفيس بوك أنه أصبح أشهر أكبر موقع تواصل اجتماعي على شبكة الإنترنت، ويضم ما يقارب من المليار مستخدم، وهو يتيح لهم العديد من الإمكانيات بدأ من الكتابة والنشر على صفحاتهم، ونشر الصور، وملفات الفيديو، وتبادل ومشاركة الروابط، وعمل الحملات الترويجية بصورة تفاعلية مع الزبائن. (الفضل،2015).

2. العلاقات العامة الرقمية:

تعد العلاقات العامة فلسفة اجتماعية للإدارة، ونشاطا اتصاليا مخططا ومنظما ومستمرا، له أهدافه ووظائفه القائمة على بناء صـــورة ذهنية إيجابية ، وإقامة علاقات متبادلة مع الجمهور من خلال التعرف على اتجاهات الرأي العام والمعطيات البيئية للمجتمع (العدوي،2011م)

يعتبر حســن الاتصـــال من أهم علامات نجاح عمل العلاقات العامة، وهو أيضـــا أحد عوامل التفوق للمجتمعات، ولجميع الجهات العاملة فيه على الصعيدين، العام والخاص. والعلاقات العامة كعلم إنســاني إداري، لا يمكن أن يبقى معزولا عن التطورات والابتكارات الجديدة في عالم تقنية الاتصالات والابتكارات الجديدة، وإلا وجد نفسه عديم التأثير والتأثر، خاصة في ظل اكتساح الإعلام التقني والرقمي ووصوله لكافة شرائح المجتمع. والعلاقات العامة الرقمية وإن تعددت وكثرت تعريفاتها فهي وفق تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة، قيام الإدارة المعنية «العلاقات العامة»، بتوظيف وتسخير تقنيات الاتصال الحديث وقنوات الإعلام الرقمي لتنفيذ أنشطتها، وذلك للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة مع الجمهور أو المجتمع. فعلى سبيل المثال، المادة الصحافية التي تنشرها إدارات العلاقات العامة في الصحف الورقية، لا تتوقف عند نشرها في الجرائد بل يتم صياغتها لتنشر عناوينها قبل نشرها بالصحف، وتفاصيلها بعد نشرها على الورق، على مواقع التواصل الرقمي «السوشال ميديا». وقد أحدثت العلاقات الرقمية هذه تغيرات أضــافتها على مواقع التواصــل الرقمي كالاســتمرارية حيث تظل المادة منشــورة ويمكن الرجوع لها، والسرعة، أي سرعة التفاعل والتواصل مع الإدارة المعنية في المؤسسة، وكذلك إضافة الشفافية على التواصل، حيث لا يكون على المنصة الرقمية دائما المتحدث الرسمي، صاحب الكلمة. وأهم إضافة للعلاقات العامة

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الرقمية هي قياس أدائها، وذلك من خلال تقييم تواصلها مع قاعدتها الجماهيرية. ومن منطلق أهمية العلاقات العامة في العالم المهني وانخراطها بالإعلام الرقمي (دنيا الوطن،2016).

لهذا فقد شكلت وسائل التواصل الاجتماعي طفرة كبيرة في عملية الوصول الى الطلبة، فتم الاعتماد علية بشكل كبير من أجل الوصول إلى فئات مختلفة من الطلبة، من خلال استخدام التقنيات التي أتاحتها هذه المنصات، لهذا فإن توظيف العلاقات العامة في المنصات الرقمية ساهم بشكل واضح في زيادة تفاعلية الطلبة مع العلاقات العامة.

1.2. العوامل التي أدت إلى تشكل وظهور العلاقات العامة الرقمية (الصالحي، 2021):

1. تغير طبيعة المجال العام: أدت التطورات المتلاحقة في التقنيات الرقمية إلى تغيير طبيعة المجال الذي يعيش فيه الجمهور العام، وتعزيز ديمقراطية الاتصال، حيث أصبح لدى الجمهور القدرة على التعبير عن آرائهم في مختلف القضايا.

2. المنافسة بين المنظمات: فرضت الطبيعة التنافسية في بيئة الأعمال التجارية الحالية على المنظمات والشركات متعددة الجنسيات استخدام وسائل جديدة وسريعة في تحسين صورتها وسمعتها لدى الجمهور، ومن هنا جاءت العلاقات العامة الرقمية التي تعبر من أحدث المفاهيم في إدارة صورة وسمعة المنظمات.
3. زيادة حجم التجمعات البشرية في الفضاء الرقمي: يزداد عدد سكان العالم بنسبة كبيرة كل يوم تو أخر، ومع الكم الهائل للتجمعات البشرية في الفضاء الرقمي والذي يزيد عن نصف سكان العالم، زادت العملية التنافسية بين المنظمات في جذب واستهداف هذه التجمعات وبالتالي تغير وضع العلاقات العامة التي كان ينظر إليها سابقا بأنها أداة تكتيكية للتأثير على وسائل الإعلام والحصول على تغطية إيجابية لصالح المنظمة.
4. انتشار الوسائل الرقمية: يعتبر الانتشار العريض للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، إلى جانب ازدياد مواقع الشبكات الاجتماعية على الإنترنت والتي أصبحت تجذب اهتمامات مختلفة لمحبي، التدوين المصغر ومشاركة الصور وتبادل الملفات الصوتية والفيديوهات القصيرة أو الطويلة من العوامل التي ساعدت على ظهور العلاقات العامة الرقمية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

3. النتائج:

- مدى استخدام الفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية للجامعة لدى الطلبة:

جدول (1): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة-

	المؤشرات	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مدى الاستخدام
مدى استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة	ك	8	8	1	0	0	0.618	4.41	88.20	كبيرة جدا
	%	47.1	47.1	5.8	0	0				

تبين من جدول (1) أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة جدا على مدى استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة، وما نسبته 47.1% يوافقون بدرجة كبيرة، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن مدى استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يدل على أن الجامعات الفلسطينية تقدر أهمية وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام والفيس بوك بشكل خاص في الوصول الى معظم شرائح المجتمع، لذلك كان كانت نسبة الموافقة على استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك من اجل تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة بنسبة 47.15%.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

– أهمية توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية.

جدول(2): يوضح التكرارات والنسب المئوية لدرجة أهمية توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعات الفلسطينية

	المؤشرات	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الأهمية
أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين سمعة الجامعة	ك	12	5	0	0	0	0.469	4.70	94.00	كبيرة جدا
	%	70.6	29.4	0	0	0				

تبين من جدول (2) أن ما نسبته 70.6% من عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة جدا على أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين سمعة الجامعة وما نسبته 29.4% يوافقون بدرجة كبيرة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.70 أي بوزن نسبي 94.00% وانحراف معياري 0.469 مما يشير على أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة جاءت بدرجة كبيرة جدا.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة (زين الدين، 2017) حيث كان قياس توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي موافق بنسبة 100%، وهذا يعتبر مؤشر إيجابي في استخدام موظفي العلاقات العامة الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة، كما وأكدت دراسة (محمد، 2018) أن العلاقات العامة الرقيمة تسهم في تسويق الجامعة وتعزيز سمعتها على المستوى المحلي والدولي وذلك بنسبة 43.7%.

– الاعتقاد من الضروري أن يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (3): يوضح التكرارات والنسب المئوية للاعتقاد من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الضرورة
الاعتقاد من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك	ك	10	6	1	0	0	0.624	4.52	90.40	كبيرة جدا
	%	58.8	35.4	5.8	0	0				

تبين من جدول (3) أن ما نسبته 58.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك، وما نسبته 35.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.52 أي بوزن نسبي 90.40% وانحراف معياري 0.624 مما يشير على أنه من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك بدرجة كبيرة جدا. وهذا ما أوضحته دراسة (محمد، 2018) أن استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، يوتيوب، تويتر، انستغرام) دورا مهما في نقل الأخبار والتعليقات والآراء حول قضايا الجامعة وذلك بنسبة 43.7%.

– يسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (4): يوضح التكرارات والنسب المئوية لسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة إقبال الطلبة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة السعي
يسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة إقبال الطلبة	ك	9	7	1	0	0	0.624	4.47	89.40	كبيرة جدا
	%	52.9	41.3	5.8	0	0				

تبين من جدول (4) أن ما نسبته 52.9% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة، وما نسبته 41.3% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.47 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف معياري 0.624 مما يشير على أنه يسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة بدرجة كبيرة جدا.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

– من الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة.

جدول(5): يوضح التكرارات والنسب المئوية لضرورة موظفي العلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الضرورة
الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة	ك	10	5	2	0	0	0.717	4.47	89.40	كبيرة جدا
	%	58.8	29.4	11.8	0	0				

تبين من جدول (5) أن ما نسبته 58.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه من الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة ايجابية للجامعة، وما نسبته 29.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 11.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.47 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف معياري 0.717 مما يشير على أنه الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة بدرجة كبيرة جدا.

– يمتاز عمل العلاقات العامة بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول (6): يوضح التكرارات والنسب المئوية لامتياز عمل العلاقات العامة بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الامتياز
يمتاز عمل العلاقات العامة بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة	ك	11	5	0	1	0	0.799	4.53	90.60	
	%	64.8	29.4	0	5.8	0				

تبين من جدول (6) أن ما نسبته 64.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن العلاقات العامة تمتاز بالمهنية وقدرتها على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة، وما نسبته 29.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.53 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف معياري 0.799 مما يشير على أن العلاقات العامة تمتاز بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة بدرجة كبيرة جدا. وهذا ما أوضحته دراسة (محمد، 2018) أن العلاقات العامة الرقمية دور في الحرص في معرفة تفاصيل المستجدات والتطورات العلمية في الجامعة بنسبة 43.7%.

– العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى.

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة التوظيف
العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى	ك	8	8	1	0	0	0.618	4.41	88.20	كبيرة جدا
	%	47.1	47.1	5.8	0	0				

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول(7): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى

تبين من جدول (7) أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى، وما نسبته 47.1% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى بدرجة كبيرة جدا.

- **تمكن وسائل التواصل الاجتماعي العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة.**

جدول (8): يوضح التكرارات والنسب المئوية لتمكن موقع الفيس بوك العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على صورة الجامعة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة التمكين
تمكن موقع الفيس بوك العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة	ك	8	8	1	0	0	0.618	4.41	88.20	كبيرة جدا
	%	47.1	47.1	5.8	0	0				

تبين من جدول (8) أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون بشدة وسائل التواصل الاجتماعي تمكن العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة، وما نسبته 47.1% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن وسائل التواصل الاجتماعي تمكن العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة بدرجة كبيرة جدا. وهذا ما أكدت دراسة (محمد، 2018) استخدام العلاقات العامة الرقمية يسمح بتبادل وجهات النظر والحوار والنقاش في القضايا التعليمية فيما بينها وكانت بنسبة 50%.

- **ترصد العلاقات العامة آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة.**

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

جدول(9): يوضح التكرارات والنسب المئوية لرصد العلاقات العامة آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الرصد
ترصد العلاقات العامة آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة	ك	5	11	0	1	0	0.727	4.17	83.40	كبيرة
	%	29.4	64.8	0	5.8	0				

تبين من جدول (9) أن ما نسبته 29.4% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على العلاقات العامة ترصد آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة، وما نسبته 64.8% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.17 أي بوزن نسبي 83.40% وانحراف معياري 0.727 مما يشير على أن العلاقات العامة ترصد آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة بدرجة كبيرة. وهذا ما بينته دراسة (سميرة، 2018) تحرص المؤسسة على تزويد الجمهور الخارجي في أخبارها وذلك بنسبة 66.7%.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

– تستطيع العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الإيجابية للجامعة.

جدول (10): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستطاعة العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الايجابية للجامعة

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الاستطاعة
تستطيع العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الإيجابية للجامعة	ك	7	10	0	0	0	0.507	4.41	88.20	كبيرة جدا
	%	41.2	58.8	0	0	0				

تبين من جدول (10) أن ما نسبته 41.2% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على استطاعة العلاقات العامة على تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الإيجابية للجامعة، وما نسبته 58.8% يوافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.507 مما يشير على أن استطاعة العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الإيجابية للجامعة جاءت بدرجة كبيرة جدا، وهذا ما أوضحته دراسة (الشقران، 2018) أن زيادة معدلات تأثير برامج العلاقات العامة المقدمة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي على مستخدميها بخصوص زيادة الاجتماعي وبالتحديد على نوعية المعارف من حيث تشكيل الاتجاه وترتيب الأولويات واتساع المعتقدات والقيم حيال الجامعات نتيجة لطبيعة برامج العلاقات العامة وأهدافها وبما يتوافق ومصالحها، ومما يؤدي إلى زيادة التماسك بين أعضاء الجمهور الداخلي للجامعات، ودراسة (سميرة، 2018) أن الرسالة الإعلامية التي تصدرها المؤسسة لها ثير إيجابي على الجمهور الخارجي وذلك بنسبة 40.7%، دراسة (محمد، 2018) أن موظفي العلاقات العامة في الجامعات العرقية اتفقوا بنسبة 37.5% أن استخدام العلاقات العامة الرقمية يساهم في تعميق تواصل الجامعات مع الجمهور.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

- **تخصص الجامعة دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.**

جدول (11): يوضح التكرارات والنسب المئوية لتخصص الجامعة دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة التخصيص
تخصص الجامعة دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	ك	2	9	4	2	0	0.861	3.64	72.80	كبيرة
	%	11.8	52.9	23.5	11.8	0				

تبين من جدول (11) أن ما نسبته 11.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة بتخصص الجامعة دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وما نسبته 52.9% يوافقون على ذلك، وما نسبته 23.5% أراءهم متوسطة، وما نسبته 11.8% غير موافقون على ذلك, وتبين أن المتوسط الحسابي لتخصيص الدورات التدريبية يساوي 3.64 أي بوزن نسبي 72.80% وانحراف معياري 0.861 مما يشير على أن الجامعة تخصص دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بدرجة كبيرة، مما يساهم في تعزيز قدرات موظفي العلاقات العامة في التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي واستغلال الخدمات التي توفرها هذه المواقع بصورة مثالية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

– حقق الفيس بوك للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وايجابي.

جدول (12): يوضح التكرارات والنسب المئوية لتحقيق الفيس بوك للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وإيجابي

	المؤشرات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة التحقيق
حقق الفيس بوك للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وإيجابي	ك	5	10	2	0	0	0.635	4.17	83.40	كبيرة
	%	29.4	58.8	11.8	0	0				

تبين من جدول (12) أن ما نسبته 29.4% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن الفيس بوك حقق للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وايجابي، وما نسبته 58.8% يوافقون على ذلك، وما نسبته 11.8% أراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.17 أي بوزن نسبي 83.40% وانحراف معياري 0.635 مما يشير على أن الفيس بوك حقق للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وإيجابي بدرجة كبيرة، وهذا ما أكدت دراسة (محمد، 2018) أن استخدام العلاقات العامة الرقمية يتيح التفاعل مع إدارات الجامعات وجماهيرها الداخلية والخارجية بنسبة 34.2%، وبينت دراسة (محمد، 2018) لم تكن هناك رؤية واضحة ودلالة علمية توفرت في إجابات المبحوثين إزاء إستراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة الرقمية وذلك لوجود تخصصات أخرى تعمل ضمن مجال العلاقات العامة الرقمية.

نتائج الدراسة:

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1- بينت الدراسة أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة جدا على مدى استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة، وما نسبته 47.1% يوافقون بدرجة كبيرة، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن مدى استخدام موظفي العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة جاء بدرجة كبيرة جدا.

2- أوضحت الدراسة أن ما نسبته 70.6% من عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة جدا على أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة وما نسبته 29.4% يوافقون بدرجة كبيرة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.70 أي بوزن نسبي 94.00% وانحراف معياري 0.469 مما يشير على أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة جاءت بدرجة كبيرة جدا.

3- أكدت الدراسة أن ما نسبته 58.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك، وما نسبته 35.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.52 أي بوزن نسبي 90.40% وانحراف معياري 0.624 مما يشير على أنه من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك بدرجة كبيرة جدا.

4- تبين أن ما نسبته 52.9% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة، وما نسبته 41.3% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.47 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف معياري 0.624 مما يشير على أنه يسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة بدرجة كبيرة جدا.

5- أكدت الدراسة أن ما نسبته 58.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه من الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة ايجابية للجامعة، وما نسبته 29.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 11.8% آراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.47 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

معياري 0.717 مما يشير على أنه الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة بدرجة كبيرة جدا.

6- أن ما نسبته 64.8% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن العلاقات العامة تمتاز بالمهنية وقدرتها على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة، وما نسبته 29.4% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.53 أي بوزن نسبي 90.60% وانحراف معياري 0.799 مما يشير على أن العلاقات العامة تمتاز بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة بدرجة كبيرة جدا.

7- تبين أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى، وما نسبته 47.1% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى بدرجة كبيرة جدا.

8- أوضحت الدراسة أن ما نسبته 47.1% من عينة الدراسة يوافقون موقع الفيس بوك تمكن العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة، وما نسبته 47.1% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.618 مما يشير على أن وسائل التواصل الاجتماعي تمكن العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة بدرجة كبيرة جدا.

9- أن ما نسبته 29.4% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على العلاقات العامة ترصد آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة، وما نسبته 64.8% يوافقون على ذلك، وما نسبته 5.8% غير موافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.17 أي بوزن نسبي 83.40% وانحراف معياري 0.727 مما يشير على أن العلاقات العامة ترصد آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة بدرجة كبيرة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

10- أظهرت الدراسة أن ما نسبته 41.2% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على استطاعة العلاقات العامة على تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الايجابية للجامعة، وما نسبته 58.8% يوافقون على ذلك، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.41 أي بوزن نسبي 88.20% وانحراف معياري 0.507 مما يشير على أن استطاعة العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الايجابية للجامعة جاءت بدرجة كبيرة جدا.

11- أظهرت الدراسة أن ما نسبته 29.4% من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن الفيس بوك حقق للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وايجابي، وما نسبته 58.8% يوافقون على ذلك، وما نسبته 11.8% أراءهم متوسطة، وتبين أن المتوسط الحسابي يساوي 4.17 أي بوزن نسبي 83.40% وانحراف معياري 0.635 مما يشير على أن الفيس بوك حقق للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وايجابي بدرجة كبيرة.

توصيات الدراسة:

1. ضرورة توظيف الفيس بوك بشكل أكبر في مجال العلاقات العامة وخصوصا مديريات ودوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية والخاصة لتقديم برامجها بالاعتماد على النصوص والصور والرسوم الثابتة والمتحركة ومقاطع الفيديو لإيصال رسائل مؤسساتها إلى الجمهور الداخلي والخارجي.
2. ضرورة تخصيص موجهين ومشرفين في دوائر ومديريات العلاقات العامة لتحديد نوعية القضايا والمواضيع التي يتم التركيز عليها وإشاعتها وسط الطلبة.
3. يجب أن تكون هناك رؤية واضحة ودلالة علمية إزاء إستراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة الرقمية وذلك لوجود تخصصات أخرى تعمل ضمن مجال العلاقات العامة الرقمية.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

خاتمة الدراسة:

وصلت إلى نهاية البحث العلمي المتعلق **استخدامات موظفي العلاقات العامة لموقع الفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الفلسطينية**

وهو ما فضلت اختياره من موضوعات؛ لما لذلك من أهمية كبيرة في الفترة الراهنة.

هناك كثير من الجوانب التي يمكن أن يفصلها الباحثون والباحثات فيما يتعلق في توظيف العلاقات العامة للفيس بوك في تحسين صورة الجامعات الفلسطينية في أبحاثهم العلمية، ولم أتناول إلا القدر اليسير، وربما يكون هناك قصور في بحثي، ونحن بشر في النهاية، وأدعو الله أن يوفق باحثينا في جميع ما يقدمونه من معارف تساهم في تخطي السلبيات التي نعاني منها، وصل اللهم على سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه وسلم.

References:

1. Abu Salim, Shaza. (2006) "The extent to which the Public Relations Department achieves its objectives in technical colleges in Gaza governorates from the workers' point of view", an unpublished master's thesis. College of Arts, Islamic University, Gaza, Palestine.
2. Ergot, solemn. (2018), "The Role of Social Networks in Achieving Public Relations Programs for Jordanian Universities to Improve Their Image", Journal of the Research Unit in Human Resources Development. November 3 issue.
3. Barakat, Abdel Aziz. (2012). Media research methods. i 1. Modern Book House for printing, publishing and distribution. Cairo. Egypt.
4. Hussein, Sameer. (2006). Media Research. i 1. Book world for printing, publishing and distribution. Cairo. Egypt.
5. Abdul Hamid Mohamed. (2004). Scientific research in media studies. i 2. Book world for printing, publishing and distribution. Cairo. Egypt.

6. Samira, Marqash. (2018), "The Role of Public Relations in Improving the Institution's Reputation," Journal of Business Economics Entrepreneurship. Issue 4 July.
7. Match up, Bassam. (2010). Media Research Methods and Discourse Analysis. i 1. Publishing and distribution house. Oman.
8. Zainuddin, Muhammad. (2017), "Public Relations Employment of Social Media in Corporate Reputation Management", Adab Al Farahidi Magazine. Issue 28 January.
9. Mohamed Sabah. (2017), "The Uses of Digital Public Relations in the Work of Iraqi Universities, a Survey of Public Relations Workers," Journal of the Media Researcher. Issue 37.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

ملاحق الدراسة:

ملحق رقم (1):

صحيفة الاستقصاء

أولا/ السمات العامة:

1. النوع:

☐ ذكر.　　☐ انثى.

2. الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب/ عزباء.　　☐ متزوج/ة.　　☐ مطلق/ة.

3. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم.　　☐ بكالوريوس.　　☐ دراسات عليا.

4. مكان العمل:

☐ **جامعة الأقصى**　　☐ **جامعة فلسطين**

1. ما مدى استخدامك لموقع الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة لدى الطلبة.

☐ جة كبيرة جدا.　　☐ بدرجة كبيرة　　.

☐ جة متوسطة.　　☐ بدرجة ضعيفة.

☐ رجة ضعيفة جدا.

2. ما أهمية توظيف الفيس بوك في تحسين صورة الجامعة

☐ ة كبيرة جدا.　　☐ بدرجة كبيرة　　.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

☐ جة متوسطة. ☐ بدرجة ضعيفة.

☐ بدرجة ضعيفة جدا.

3. ما مدى موافقتك على العبارات التالية:

أ- أعتقد أنه من الضروري ان يكون هناك تواصل مع الطلبة المسجلين بالجامعة بالاعتماد على صفحة الفيس بوك.

☐ ق بشدة. ☐ موافق.

☐ حد ما. ☐ غير موافق

☐ موافق بشدة.

ب- من المهم أن يسعى القائمون على العلاقات العامة في الجامعات على تصميم حملات إعلانية للجامعة تساهم في زيادة اقبال الطلبة.

☐ ق بشدة. ☐ موافق.

☐ حد ما. ☐ غير موافق

☐ موافق بشدة.

ت- من الضروري للعلاقات العامة الاستعانة بإعلانات الصورة الذهنية لبناء صورة إيجابية للجامعة.

☐ ق بشدة. ☐ موافق.

☐ حد ما. ☐ غير موافق

☐ موافق بشدة.

ث- يمتاز عمل العلاقات العامة بالمهنية وقدرته على التواصل مع الطلبة بالاعتماد على صفحات الفيس بوك للجامعة.

☐ ق بشدة. ☐ موافق.

☐ حد ما. ☐ غير موافق

☐ موافق بشدة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

ج- العلاقات العامة توظف صفحة الفيس بوك من قدرتها التنافسية مقارنة مع الجامعات الأخرى.

ق بشدة. ق.

حد ما. موافق

موافق بشدة.

ح- تمكن موقع الفيس بوك لموظفي العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة الجامعة.

ق بشدة. موافق.

حد ما. غير موافق

موافق بشدة.

خ- ترصد العلاقات العامة آراء الطلاب بشكل دوري بشأن الخدمات الاتصالية التي تقدمها الجامعة للطلبة.

ق بشدة. موافق.

حد ما. غير موافق

موافق بشدة.

د- تستطيع العلاقات العامة من تحقيق اتصال تفاعلي من خلال توظيف النماذج الناجحة في بناء السمعة الايجابية للجامعة.

ق بشدة. موافق.

حد ما. غير موافق

موافق بشدة.

ذ- تخصص الجامعة دورات تدريبية بشكل دوري من أجل التعرف على أبرز الأساليب التي وفرتها التكنولوجيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

ق بشدة. موافق.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

حد ما. ☐ غير موافق ☐

موافق بشدة. ☐

ر- **حقق الفيس بوك للعلاقات العامة إمكانية توظيف الاستراتيجيات الاتصالية بشكل فاعل وايجابي.**

ق بشدة. ☐ موافق. ☐

حد ما. ☐ غير موافق ☐

موافق بشدة. ☐

JOURNAL OF HUMAN DEVELOPMENT AND EDUCATION FOR SPECIALIZED RESEARCH| VOL: 8 ISSUE:1 |JANUARY 2022

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية| المجلد 8 العدد 1 | كانون الثاني/يناير 2022

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق بهجة الزبون

دراسة تحليلية لآراء العملاء لبعض المصارف الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

Creativity in providing banking services and its role in achieving customer delight

المدرس كرار حاتم عطيه

Karrar Hatam Attieh Al-Bidairi

العراق/ جامعة القادسية ، كلية الإدارة والاقتصاد

Karrer.albdire@qu.edu.iq

University of AL – Qadisiyah

2022

Received |10|19|2021 – Accepted 11|14|2021 – Available online 15|01|2022

Abstract

This research dealt with the provision of banking services and their role in the joy of the customer, as it presented a theoretical aspect of the research variables as well as the practical side that included a questionnaire form to know the role of banking services in the joy of the customer, and the independent variable represented in banking services. The dependent variable is the joy of the customer, and the research tried to answer On a set of questions represented by the research problem (Does the method of providing banking service contribute to achieving the customer's delight?) As for the aim of the research, it was to analyze the relationship between the variables of banking services and the variables of the customer's joy to determine the level of commitment of private banks to the quality of providing their banking services through their dimensions. Iraqi private banks listed in the Iraq Stock Exchange amounting to (18) banks. As for the research sample, it was intentionally composed of five of the best banks listed in the Iraq Stock Exchange. The research concluded with a set of conclusions, the most important of which is (that the method and quality of providing banking services is of great importance in achieving customer delight, and thus banking services are not a goal in itself, but rather a means to achieve customer satisfaction and joy). The research also reached a set of recommendations, the most important of which (The research sample banks should pay great attention to the type of banking services and the way they are provided, and work to develop them through attention to creativity, innovation and the promotion of the aspect

Keywords: customer delight, Creativity, banking services.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الملخص

تناول هذا البحث تقديم الخدمات المصرفية ودورها في بهجة الزبون، إذ قدم جانب نظري لمتغيرات البحث فضلا عن الجانب العملي الذي تضمن استمارة استبيان لمعرفة دور الخدمات المصرفية في بهجة الزبون، وتمثل المتغير المستقل في الخدمات المصرفية أما المتغير التابع فهو بهجة الزبون، وقد حاول البحث الإجابة على جملة من التساؤلات تمثلت في مشكلة البحث (هل أن طريقة تقديم الخدمة المصرفية تسهم في تحقيق بهجة الزبون؟) أما هدف البحث فتمثل في تحليل العلاقة بين متغيرات الخدمات المصرفية ومتغيرات بهجة الزبون للوقوف على مستوى التزام المصارف الخاصة عينة البحث بالجودة في تقديم خدماتها المصرفية ، وكان مجتمع البحث يتمثل في المصارف الخاصة العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغة (18) مصرفا أما عينة البحث فقد كانت قصدية مكونة من خمسة من افضل المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.

وقد خلص البحث الى مجموعة من النتائج أهمها (أن لطريقة وجودة تقديم الخدمات المصرفية أهمية كبيرة في تحقيق بهجة الزبون وبذلك فان الخدمات المصرفية لا تعد هدفا بحد ذاتها وإنما هي وسيلة لتحقيقي رضا الزبون وبهجته) كما توصل البحث الى مجموعة من التوصيات أهمها (على المصارف عينة البحث الاهتمام بشكل كبير بنوع الخدمات المصرفية وطريقه تقديمها ، والعمل على تطويرها من خلال الاهتمام بالأبداع والابتكار وتعزيز جانب

الثقة بين الأطراف المتعاملة مع المصارف عينة البحث وخاصة الزبون من اجل تحقيق بهجته ورضاه).

الكلمات المفتاحية: بهجة الزبون، الإبداع، الخدمات المصرفية

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

المقدمة

تزايد الاهتمام بمفهوم بهجة الزبون في مختلف بلدان العالم المتقدمة والنامية في السنوات القليلة الماضية، وذلك بسبب الضغوط التنافسية بين المصارف الكبرى من خلال تقديم الخدمات المصرفية الجديدة أو تطوير الخدمات القديمة وأصبحت هذه المصارف تتنافس من اجل غاية كبرى وهي تحقيق بهجة الزبون باعتباره الهدف الأساس الذي من خلاله تستطيع المصارف تحقيق الأرباح والاستمرار والنمو، إذ أن الزبون من خلال تعاملاته المتكررة مع المصارف يتوقع أن يحصل على نوع معين من الخدمة (أي انه يتوقع أن تكون الخدمة بمستوى معين) والتحدي الذي يقع على المصارف يتمثل في تقديم الخدمة بما يتناسب مع توقعات الزبون وفي حال تحقيق ذلك سوف يشعر الزبون بالإشباع ويتحقق هدف إرضاءه، إلا أن المصارف الناجحة والكبيرة اعتمدت منهجية جديدة تتمثل في تقديم الخدمة بشكل يفوق توقعات الزبون وبما يؤدي الى تحقيق اكبر من الإشباع أي الوصول الى مرحلة مفاجأة الزبون وبالتالي تحقيق البهجة للزبون الذي سيكون راضي كل الرضا على المصرف ويستمر في التعامل معه وبذلك يتحول الزبون من مجرد زبون عادي الى عميل للمصرف ويقوم بالترويج له ولخدماته.

المحور الأول: منهج البحث

مشكلة البحث أولا:

تتمثل مشكلة البحث في أن المصارف الخاصة العراقية لم تواكب التطور الحاصل في المصارف العالمية فيما يتعلق بتطوير الخدمات المصرفية وطريقة تقديمها والسعي لإرضاء العملاء وتحقيق رغباتهم، ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الاتي:

(هل أن طريقة تقديم الخدمة المصرفية تسهم في تحقيق بهجة الزبون؟)

أهمية البحث ثانيا:

كونه يتناول متغير بهجة الزبون والذي يمثل موضوعا مهما يحظى بالاهتمام الواسع من قبل المؤسسات المالية والمصرفية الدولية في الدول المتقدمة والنامية كافه، فضلا عن متغير الخدمات المصرفية وما لها من أهمية تسهم في جذب المزيد من المتعاملين مع المصارف وتحقق الميزة التنافسية.

أهداف البحث: تتمثل أهداف البحث في الاتي: **ثالثا:**

1. فتمثل في تحليل العلاقة بين متغيرات الخدمات المصرفية ومتغيرات بهجة الزبون للوقوف على مستوى التزام المصارف الخاصة عينة البحث بالجودة في تقديم خدماتها المصرفية من خلال أبعادها ومدى قدرتها على تحقيق بهجة الزبون.
2. التعرف على تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم ومدى رضاهم عنها وما هي العوامل التي يستعملها العملاء في تقييم جودة الخدمات المصرفية والتي من الممكن أن تحقق لهم البهجة.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

فرضية البحث:

يفرض البحث عدم وجود علاقة تأثير ذات دلاله معنوية بين الخدمات المصرفية وبهجة الزبون.

منهجية البحث: رابعا:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي اذ قدم جانب نظري لمتغيرات البحث فضلا عن الجانب العملي الذي تضمن استمارة استبيان لمعرفة دور الخدمات المصرفية في بهجة الزبون، وتمثل المتغير المستقل في الخدمات المصرفية أماالمتغير التابع فهو بهجة الزبون، أماالأبعاد التي تم اعتمادها لمتغيرات البحث فهي الملموسية والاعتمادية والأمان والاستجابة السريعة والتعاطف والإدراك وتم توزيع (100) استمارة استبيان على زبائن المصرف بشكل عشوائي.

خامسا: مجتمع وعينة البحث: مجتمع البحث هو زبائن المصارف الخاصة العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغة (18) مصرفا، أماعينة البحث فقدكانت عينة قصدية مكونة من زبائن خمسة من أفضل المصارف من حيث القدم (تاريخ التأسيس)، ورأس المال، وعدد الفروع، وحجم الودائع، وسعر أسهمها، وهذه المصارف موضحة في الجدول الاتي:

جدول (1) وصف المصارف عينة البحث

ت	أسم المصرف	تاريخ التأسيس	رأس مال التأسيس	رأس المال لغاية 2016	تاريخ مزاوله النشاط	تاريخ انضمامه للسوق

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1	المصرف التجاري العراقي	199/2/112	4 مليار دينار	250 مليار دينار	19/7/1292	20/7/2504
2	مصرف بغداد	199/2/182	100 مليون دينار	250 مليار دينار	19/9/1292	20/6/1504
3	مصرف الشرق الاوسط	1993/7/7	400 مليار دينار	250 مليار دينار	1994	200/7/84
4	مصرف الاستثمار العراقي	1993	100 مليار دينار	155 مليار دينار	1993	20/6/1504
5	مصرف الاهلي العراقي	1995/1/2	400 مليار دينار	250 مليار دينار	199/4/85	200/7/84

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير الصادرة عن المصارف العراقية الخاصة عينة البحث.

المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

الخدمة المصرفية: يتكون المنتج من سلعة وخدمة أماالخدمة فهي مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين مقدم الخدمة وبين متلقي الخدمة وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل، او هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة او غير مادية سواء بقدر قليل او كبير ويتفاعل من خلالها العميل مع الموظف من اجل الحصول على الخدمة المصرفية وتتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص وهي عدم ملموسيتها وتقلب الاداء والفناء(نجم ، 2010: 229) ، أماجودة الخدمة فتتمثل في المنفعة التي يمكن الحصول عليها من الخدمة ومقدار الاشباع الذي تحققه وكل ما كانت الخدمة تتوافق مع التوقعات للعملاء كلما كانت ذات جودة عالية، ولكي تقدم الخدمة بشكل

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

دقيق يرضي العملاء يجب الاهتمام بوسائل تقديم الخدمة سواء كانت تكنولوجية او بشرية ويفضل الدمج بين الاثنين من اجل ضمان تقديم الخدمة بشكل مثالي وسليم اذا ان العميل يتوقع نمط معين لتقديم الخدمة من خلال تعاملاته السابقة ففي حال حصل على الخدمة وفق المتوقع كان راضيا أماان حصل على الخدمة بجودة افضل مما كان متوقع سيكون اكثر من راضي وصولا الى الابتهاج وتحقيق البهجة (484: 2004 ، Kotler)، ويقصد بمفهوم الابداع في تقديم الخدمات المصرفية وهي الطريقة التي تقدم بها الخدمة سواء الكترونيا او يدويا او بشكل مزدوج اذا كون الخدمة تمتاز بالتلازمية اي ان مقدم الخدمة يشترك مع العميل في تقديم الخدمة ولما له من أهمية كبيرة في تكوين الصورة عن الخدمة وتحقيقها لذا كان لطريقة التقديم الاثر الكبير في نفس العميل وسعت المصارف الى الابداع والابتكار في طرق تقديم الخدمة لتسهيل عملية وصولها والاسراع في تقديمها لتحقيق رضا العميل عنها.

ومن المهم التأكيد إن التطور الكبير يجري الآن في قطاع الخدمات ويتدرج هذا التطور ضمن ما يمكن وصفه بثورة الخدمات ، ففي الدول المتقدمة لم يعد قطاع الصناعة هو القطاع المهيمن وإنما قطاع الخدمات ، ومع تحول الدول المتقدمة من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الخدمي (حيث الخدمات أصبحت تحقق العائد الحدي الأعلى مقارنة بالقطاعات الأخرى) تزايد الحديث عن جودة الخدمات التي تلقت الاهتمام المتزايد منذ السبعينات (نجم ،2010: 230) .

إن مفهوم جودة الخدمة أصبح يجلب انتباه إدارة المنظمات الخدمية بشكل متزايد على الأخص خلال العقدين الماضيين . وان إي تعريف لجودة الخدمة لابد إن يركز وبشكل واضح على ما يمكن إن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهري لشراء هذه الخدمة (الصميدعي ، 2010: 91) ومن ثم توضح مدى قدرة الخدمة إن ترضي حاجة الزبون الحقيقية ، لذلك فان تعريف جودة الخدمة يتمحور حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة إلى الزبون . وقد اعتبر ان جودة الخدمة بأنها من المجالات الرئيسة التي يمكن لمنظمات الخدمات على أن تميز نفسها من خلالها وهي تقديم جودة عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين (حمود ، 2002: 215) .

أبعاد الخدمات المصرفية

يمكن بيان اهم أبعاد الخدمات المصرفية في الاتي (zenithal et.al, 2006, 102)

الملموسية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة الى الزبون على ضوء مظهر المحيط المادي للخدمة مثل: الموقع، والتصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة، والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة ومظهر مقدميها، كما يفضل الزبون أن يحصل على الخدمة بشكل فوري مما يستدعي استعمال أجهزة متطورة مثل جهاز الصراف الآلي.

الاعتمادية: قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة تماما مثلما وعده ,وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات ويفضل أن يكون رأي الزبون محترم من قبل مقدم الخدمة ويتم حل المشاكل بتعاون.

الأمان: هذا المؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها؛ أي هل أن الخدمة خالية من المخاطر والشك ؟، مثال على ذلك : درجة الأمان المترتبة على استخدام الزبون للصراف الآلي ويجب أن يسعى المصرف الى تقليل درجة المخاطرة التي يتعرض لها الزبون فضلا عن تبسيط الإجراءات الإدارية المصاحبة لتقديم الخدمة .

المطلب الثاني: بهجة الزبون

من المواضيع المهمة في مجال تسويق الخدمات والشغل الشاغل للمسوقين اذا يتوقع العميل نوع معين من الخدمة او مستوى محدد ففي حال حصل على الخدمة وفق ما هو متوقع فقد تحقق الرضا لديه عن الخدمة أما اذا كانت الخدمة المقدمة اقل من المتوقع سوف يصاب العميل بخيبة أمل مما يضطره الى البحث على بديل يستطيع توفير الخدمة وفق المتوقع أما الحالة الثالثة فهي عندما يحصل العميل على الخدمة بشكل يفوق توقعاته هنا سيكون العميل اكثر من راضي

وربما يصل الى مرحلة السعادة التي يعبر عنها بالبهجة وبذلك سيكون من العملاء الأوفياء ويصبح مروج للخدمة (Baltzan, 2008:215) الا ان هذه العملية تضع على عاتق مقدم الخدمة المسؤولية العالية اذ انه لا يمكن التنازل عن هذا المستوى من الخدمة من قبل العميل وفي بعض الحالات قد يتطور الطلب او الرغبة الى مستويات عالية يتوقع العميل ان يصلها مقدم الخدمة بناء على الخدمات السابقة وهنا تظهر الأهمية اذا ما رغبت المصارف الاهتمام بالعملاء والمحافظة عليهم فهي أمام تحدي كبير يتمثل في تطوير خدماتها باستمرار وابتكار خدمات جديدة تضاهي توقعات العملاء وتحقق رغباتهم وتعمل على تحقيق الاشباع لهم (Daft, 2007: 522). والهدف من تحقيق بهجة الزبون كونه الهدف الأساس في بقاء المنظمة واستمرارها فهو المستهدف ومن خلاله تحقق أهداف المنظمة ويتم الحصول على الحصة السوقية والميزة التنافسية اذ لأهميته الكبيرة يطلق عليه (الأسد)،

المؤسسات المالية كانت في السابق تسعى من اجل تعظيم أرباحها وزيادة قيمة أسهمها السوقية، ومن ثم زادت الأهداف لتشمل إرضاء أصحاب المصالح جميعا (الحوكمة)، ومن ثم جاء هدف تحقيق المصلحة العامة فضلا عن المصلحة الخاصة، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والمحافظة على البيئة وغيرها، فضلا عن تغير منظور الإدارة المالية في المؤسسات فبعد ان كانت تعتمد على نظرية الإدارة العلمية الذي نظر لها فريدريك تايلور ورفاقه بوصف المؤسسات المالية بالماكينات التي تدور وفق نظام وتوقيتات وآليات محددة من الإدارة ولعل من ابرز نتاج هذه المدرسة شركة فورد العالمية واستمر هذا النموذج لقرن كامل تحت مسمى الإدارة الحديثة من 1911-2011 (Baker, 2000: 651) ، الا ان الإدارة الحديثة في القرن الحادي والعشرين تنظر الى المؤسسات المالية بانها خلية حية وليست ماكنة صماء وتتميز هذه الخلية الحية بسرعة الحركة والنمو والانشقاق والتكاثر وتنطلق معلنة عن نفسها من خلال المنتجات والإنجازات اذا تعتمد على الإنجاز وليس على قدر الجهد (Armstrong, 2005:364).

ومن خلال ما تقدم كان لزاما على المؤسسات المالية إيجاد طرق تنافسية مبتكرة لجذب الزبائن لا تتوقف على تحقيق رغباته ورضاءه من خلال تقديم خدمات عادية وانما تطور الأمر الى المنافسة من خلال الابتكار في طريقة تقديم الخدمات ونوعها والسعي لتحقيق بهجة الزبون من خلال هذه الخدمات.

ويعود السبب في استهداف بهجة الزبون كونه التوجه الحديث للمؤسسات المالية في ظل المنافسة الشرسة من اجل تحقيق ميزة تنافسية وجذب المزيد من الزبائن وبما ان للمصارف طريقتين في جذب الزبائن تتمثل أولها في المنافسة السعرية والتي يقصد بها تقديم الخدمات المصرفية بسعر فائدة منخفضة ولكون سعر الفائدة محدد من قبل البنوك المركزية بحدود عليا ودنيا لذا فان هذه الطريقة غير مجدية الى حد ما، أما الطريقة الثانية لجذب الزبائن فهي المنافسة غير السعرية والتي تتمثل في تطوير الخدمات والتنوع والجودة في تقديم الخدمات المصرفية فضلا عن تقديم تسهيلات وخدمات إضافية من شانها أن تجذب الزبائن وبما أن هذه الطريقة المثلى للتنافس فيما بين المؤسسات المالية والمصرفية جاء الاهتمام بمفهوم بهجة الزبون كأداة لجذب الزبائن (Evans, 2003:59).

تمثل بهجة الزبون مستوى عال من رضا الزبون إذ هي مستوى متقدم من الرضا كون الزبون سيحصل على اكثر مما يتوقع، وتشير الدراسات النفسية الى أن النظر الى الحدائق يوميا والتأمل في الطبيعة علاج للاكتئاب لأنه يثير البهجة، كما ان لبهجة الزبون أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة اذ تؤدي الى انخفاض كلفة الترويج كون الزبون المبتهج من الخدمة سوف يعمل على الترويج لها من يقلل من التكاليف المخصصة للترويج، فضلا عن زيادة الإيرادات بسبب قله التكاليف من جهة والحصول على زبائن جدد من جهة أخرى، كما تؤدي الى دعم العلامة التجارية من خلال التأثير الإيجابي على سمعة المؤسسة (Besterfield, 2009: 33).

أبعاد بهجة الزبون:

يمكن تحديد أبعاد بهجة الزبون في الاتي: (Davis, 2003: 75) (B.Janakiraman, 2008: 197)

1.الادراك: يتمثل الإدراك في النتيجة النهائية التي يحصل عليها الزبون من الخدمة أي مقدار الإشباع المتحقق هل هو ضمن المتوقع والمطلوب ام اقل او اكثر ويتحقق ذلك من خلال مستوى الخدمة المقدمة ونوعيتها ومن خلال وسائل تقديمها وتعتمد الى حد ما على مقدم الخدمة فيما ان كان يتمتع بالحرفية والمنهية ام لا، ولضمان تحقيق البهجة لدى

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الزبون يجب ان تحقق الخدمة المقدمة السعادة والسرور للزبون وان تشتمل على عنصر المفاجأة وان تقدم بشكل غير متوقع.

2. الاستجابة: ويقصد بها سرعة المنظمة في الاستجابة لطلبات الزبائن وتخصيص الوقت الكافي لهم، وتقليص وقت الانتظار، فضلا ان انتشار فروع المصرف جغرافيا بما يحقق إمكانية الوصول السريعة لجميع الزبائن ، والعمل على تحسين الخدمات المصرفية بناء على طلب الزبائن واحترام آرائهم والعمل بها، ومن اوجه الاستجابة تخصيص قسم لشكاوي الزبائن ومعالجة المشاكل بشكل فوري ومناسب.

3. التعاطف: المنظمة التي ترغب في الاستمرار والبقاء عليها التعاطف مع الزبون وتقديره من خلال وضع مصلحته العليا من ضمن اولوياتها فضلا عن الاهتمام بالزبون من قبل العاملين اهتماما على المستوى الشخصي ، وتنظيم وقت العمل بما يتناسب مع جميع الزبائن، اذ يمكن للمصرف التعاطف من الزبون من خلال ارسال برقية تعزية في حال تعرض احد افراد عائلته الى الموت وهذا سيكون له اثر كبير في نفس الزبون ويشعره بتعاطف المصرف معه واحساسه به.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

المحور الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يتضمن هذه البحث مجموعة من الفرضيات والأهداف التي تستدعي استخدام بعض الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لغرض اختبارها والتحقق منها وقد اعتمد الجانب التطبيقي للدراسة الحالية على ثلاثة مباحث اشتمل المبحث الأول على تحليل المعلومات العامة لعينة الدراسة , والمبحث الثاني وصف قوة العلاقة بين متغيرات البحث و المبحث الثالث فقد اشتمل على توضيح اثر العلاقة بين متغيرات البحث .

وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.VR-25) للحصول على النتائج

4-1- تحليل المعلومات العامة لعينة الدراسة

4-1-1- الجداول التكرارية حسب الجنس :

استعان الباحث بالبرنامج الاحصائي(SPSS vr.25)للحصول على قيم التكرارات والنسبة موزعة حسب الجنس وكما مبين في الجدول (1) .

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

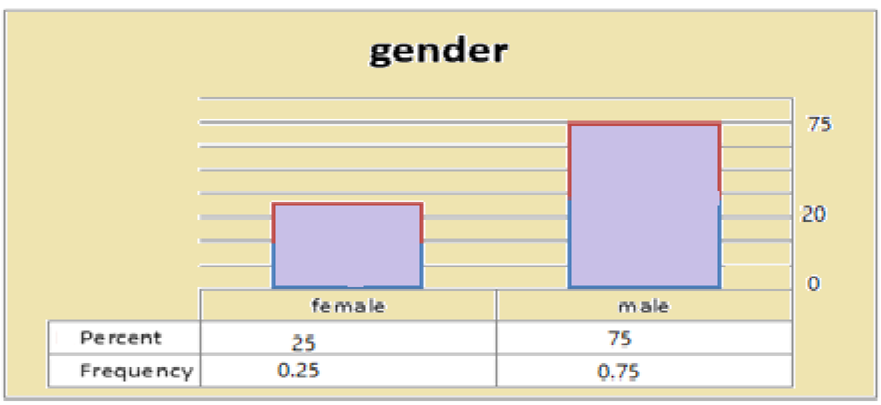
جدول (2)

Gender					
		Frequency	Percent	Percent%	Cumulative Percent
Valid	male	75	0.75	75	75
	female	25	0.25	25	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ويتضح من الجدول اعلاه ان استمارات الاستبيان شملت(25) من الاناث وبنسبة مقدارها((25%) بينما شملت استمارات الاستبيان(75) من الذكور وبنسبة مقدارها(75%).

وصمم الباحث الشكل (1) الذي يوضح بيانيا النسب والتكرارات في الجدول السابق:

الشكل (1)



4–1–2– الجداول التكرارية حسب الفئة العمرية :

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

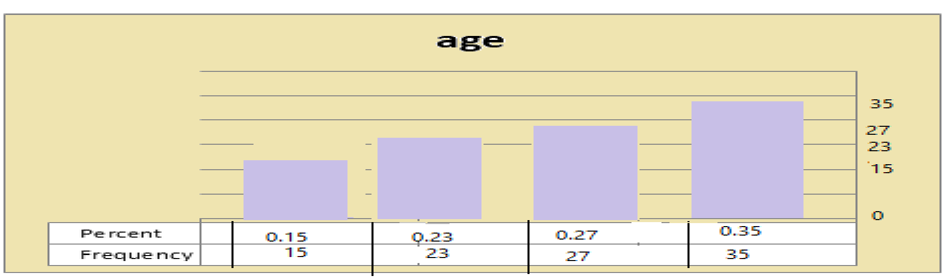
أما الجداول التكرارية حسب الفئة العمرية فقد تم تضمينها في الجدول (3) اذ يتبين ان استمارات الاستبيان شملت (35) استمارة من الفئة العمرية (20-29) سنة وبنسبة مقدارها((35 %), بينما شملت استمارات الاستبيان(27)من الفئة العمرية(30-39)وبنسبة مقدارها(27%), وشملت استمارات الاستبيان (23) من الفئة العمرية (40-49) وبنسبة مقدارها((23%), وشملت استمارات الاستبيان (15) من الفئة العمرية (50 فاكثر) وبنسبة مقدارها((15%).

جدول (3)

Age					
		Frequency	Percent	%Percent	Cumulative Percent%
Valid	20-29	35	0.35	35%	35
	30-39	27	0.27	27%	62
	40-49	23	0.23	23%	85
	50 and more than	15	0.15	15%	100
	Total	100		100%	

وصمم الباحث الشكل (2) الذي يوضح بيانيا النسب والتكرار في الجدول السابق

الشكل (2)



E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

4-1-3-الجداول التكرارية حسب مستوى التعليم

الجداول التكرارية حسب مستوى التعليم قد تم تضمينها في الجدول (4) اذ يتبين ان استمارات الاستبيان شملت 14 استمارات من الذين يحملون شهادة ثانوية وبنسبة مقدارها((14%), بينما شملت استمارات الاستبيان(22)من الذين يحملون شهادة دبلوم وبنسبة مقدارها (22%), وشملت استمارات الاستبيان(52)من الذين يحملون شهادة بكالوريوس وبنسبة مقدارها(52%), وكذلك شملت استمارات الاستبيان (10)من الذين يحملون شهاده الماجستير وبنسبة مقدارها 10% , وأيضا شملت استمارات الاستبيان (2)من الذين يحملون شهاده الدكتوراه وبنسبة مقدارها 2 % ويتضح أن مستوى التعليم البكالوريوس هي اكثر الفئات التي شملها الاستبيان بنسبة مئوية مقدارها(52%).

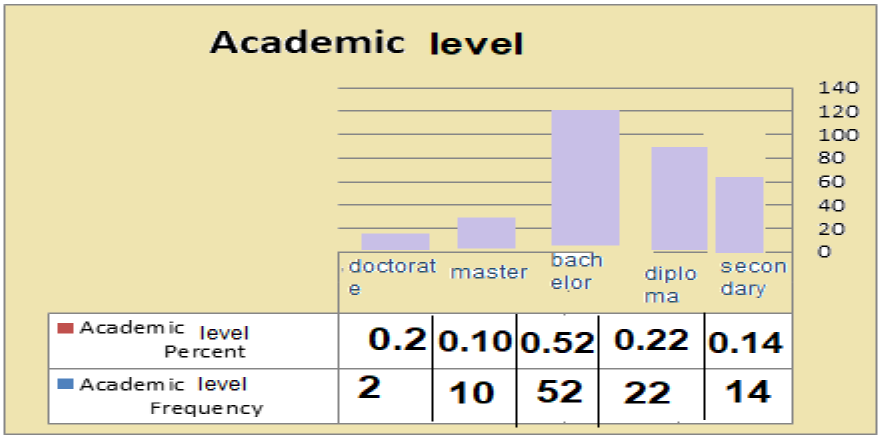
جدول (4)

Academic level					
		Frequency	Percent	%Percent	Cumulative Percent
	secondary	14	0.14	14%	14
Valid	diploma	22	0.22	22%	36
	bachelor	52	0.52	52%	88
	master	10	0.10	10%	98
	doctorate	2	0.2	2%	100
	Total	100	100.0	100.0	

وصمم الباحث الشكل (3) الذي يوضح بيانيا للنسب والتكرارات في الجدول أعلاه.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الشكل (3)



3-1- علاقات الارتباط بين الخدمات المصرفية وأبعادها وبهجة الزبون وأبعادها

اختبار فرضية علاقات الارتباط وتحليلها

يهتم هذه المبحث بقياس علاقة الارتباط بين الخدمات المصرفية وبوصفها المتغير المستقل، وبهجة الزبون بوصفة المتغير المعتمد، من خلال اختبار فرضية البحث التي تنص على " انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية وبهجة الزبون " وفرضياتها الفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية المتمثلة بمعامل الارتباط البسيط Spearman ثم اختبار معنوية العلاقات باستعمال اختبار (t). وسيعتمد البحث الحالية على مقياس (**Mukaka,2012:71**) لتحديد قوة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث وكما موضح في الجدول (5)

الجدول (5) معيار قوة معامل الارتباط

درجة الارتباط	قوة الارتباط
1.00−.90	قوية جدا
. 90−.70	قوية
.70 −.50	معتدل
.50−.30	منخفض
.30−.00	منخفض جدا

Source: Mukaka. M.M. (2012)," Statistics Corner: A Guide to Appropriate Use of Correlation Coefficient in Medical Research" Malawi Medical Journal; vol.24,no3 -p. 69-71

الجدول (6) مصفوفة علاقة ارتباط سبيرمان بين الخدمات المصرفية وأبعادها و بهجة الزبون وأبعاد

المتغير المستقل / المتغير المعتمد		الملموسة	الاعتمادية	الأمان	الخدمات المصرفية
الادراك	الارتباط	.944**	.939**	.967**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
الاستجابة	الارتباط	.945**	.935**	.947**	.974**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
التعاطف	الارتباط	.989**	.924**	.937**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
بهجة الزبون	**الارتباط**	**.979****	**.974****	**.981****	**.999****
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	**.000**
	N	**100**	**100**	**1100**	**100**

(**) تعني معنوي عند مستوى الدلالة (0.01)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

نستخلص من الجدول (6) المؤشرات الأتية:

1– وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية قوية بين الخدمات المصرفية وبهجة الزبون وقدرت هذه القوة بـ (99.9%) وعند مستوى دلالة معنوية $(P < 0.01)$. الأمر الذي يعني رفض فرضية العدم التي تنص (لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الخدمات المصرفية وبهجة الزبون) وقبول الفرضية البديلة التي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية بين الخدمات المصرفية وبهجة الزبون). فضلا عن وجود علاقة الارتباط ذات دلالة إحصائية قوية جدا بين بهجة الزبون وأبعاد الخدمات المصرفية وقد تراوحت بين (98.1%) لبعد الأمان , (97.4%) لبعد الاعتمادية و(97.9%) لبعد الملموسية.

2– وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد الإدراك و الخدمات المصرفية وقدرت قوة هذه العلاقة بـ (97.1%), إضافة الى ذلك تبين هنالك وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد الإدراك و أبعاد الخدمات المصرفية وقد تراوحت قوة هذه العلاقة بين (96.7%) للعلاقة مع الأمان و (93.9%) للعلاقة مع الاعتمادية , و (94.4%) للعلاقة مع الملموسية. وعند مستوى دلالة معنوية $(P < 0.01)$. الأمر الذي يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

3– وجود علاقة ارتباط ذات ذلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد الاستجابة و الخدمات المصرفية وقدرت قوة هذه العلاقة بـ (97.4%), فضلا عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد الاستجابة و أبعاد الخدمات المصرفية وقد تراوحت قوة هذه العلاقة بين (94.7%) للعلاقة مع بعد الأمان , (93.5 %) للعلاقة مع بعد الاعتمادية و(94.5 %) للعلاقة مع بعد الملموسية , وعند مستوى دلالة معنوية $(P < 0.01)$. الأمر الذي يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

4– وجود علاقة ارتباط ذات ذلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد التعاطف و الخدمات المصرفية وقدرت قوة هذه بـ (97.1%), اضافة الى ذلك وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية قوية جدا بين بعد

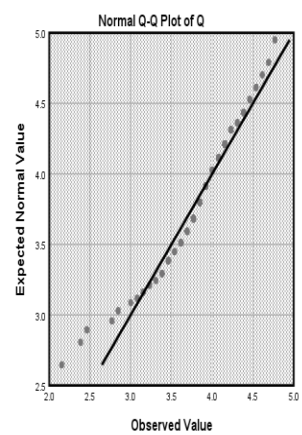
E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

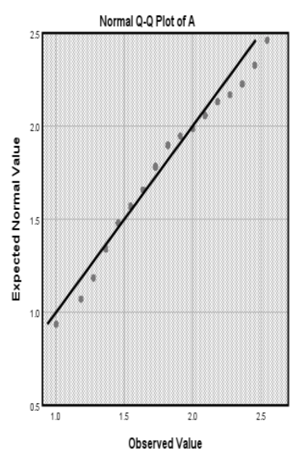
التعاطف و أبعاد الخدمات المصرفية وقد تراوحت قوة هذه العلاقة بين (93.7%) للعلاقة مع الأمان و (92.4%) للعلاقة مع بعد الاعتمادية , (98.9%) للعلاقة مع بعد الملموسية .وعند مستوى دلالة معنوية $(P < 0.01)$. الأمر الذي يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

تحليل الاثر

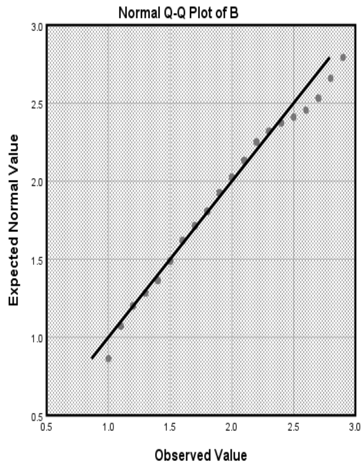
اختبار توزيع البيانات اولا:

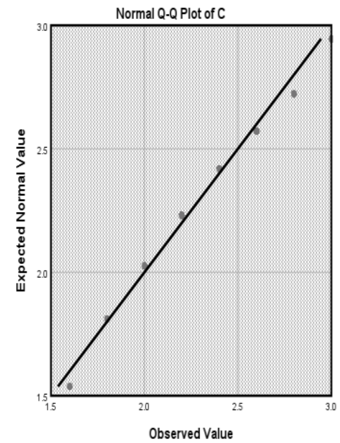
عندما نريد ان نستخدم اسلوب الانحدار في تحليل الاثر يجب علينا ان نتأكد من البيانات ان تتوزع توزيع طبيعي فاذكانت القيم قريبة من الخط القطري في المنتصف فهذا يعني ان البيانات تتوزع توزيع طبيعي ويتم ذألك باستخدام اختبار Q-Q plot والاشكال التالية توضح رسم توزيع البيانات وهو توزيع طبيعي

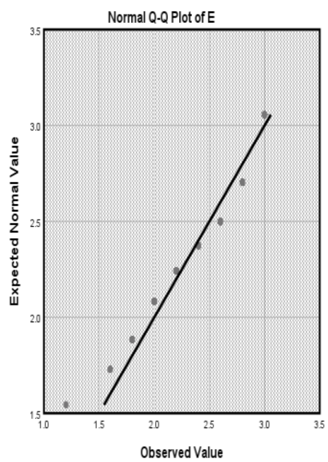


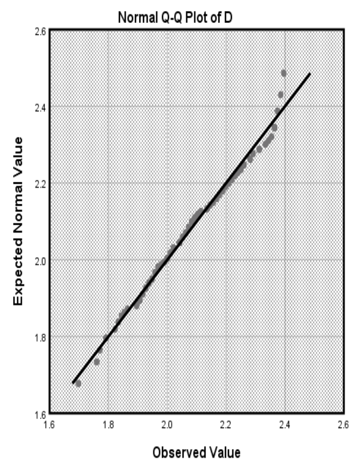


E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech









ثانيا: تأثير أبعاد الخدمات المصرفية على بهجة الزبون

يتناول هذا المبحث عرض و تحليل ومناقشة نتائج اختبار علاقات التأثير بين أبعاد الخدمات المصرفية على بهجة الزبون من خلال اختبار الفرضية الرئيسية التي تشير الى انه **(يوجد تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية لمتغير**

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

الخدمات المصرفية على متغير بهجة الزبون) والفرضيات المنبثقة عنها. ولغرض اختبار هذا التأثير يتعين علينا استعمال مجموعة من الاختبارات والتي تتمثل بمعادلة الانحدار الخطي البسيط على مستوى المتغير المستقل الرئيسي، و معادلة الانحدار المتعدد لجميع أبعاد الخدمات المصرفية مجتمعة ، و اختبار (*F*) لاختبار المعنوية, واختبار (T)، ومعامل التحديد أو التفسير (R^2) لمعرفة نسبة التفسير للمتغير المستقل على المتغير المعتمد.

1- اختبار تأثير الخدمات المصرفية على بهجة الزبون

تناول هذه النقطة اختبار الفرضية الرئيسة القائلة بانه (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للخدمات المصرفية على بهجة الزبون) ولأجل ذلك تمت الاستعانة بمعادلة الانحدار الأتية: -

$$Y = \beta_0 + B_1 X \qquad \Rightarrow Y = \mathbf{0.045 + 0.988\, X}$$

ومن معادلة الانحدار أعلاه ومن النتائج الواردة في الجدول (6) يلاحظ انه عند زيادة الخدمات المصرفية بمقدار وحدة واحدة فان بهجة الزبون سوف يتأثر بالزيادة بمقدار ($\beta = 0.988$) , الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة إيجابي ومعنوي لمتغير الخدمات المصرفية على بهجة الزبون , وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن الخدمات المصرفية سيكون لديها دور إيجابي في بهجة الزبون ، وذلك واضح من خلال اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) الذي بلغ (**15.189**) وهو دليل على معنوية معامل بيتا تحت مستوى دلالة 0.05 . وكذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة (**89.659**) التي تكون قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% , نستنتج ان النموذج المدروس يتلاءم بشكل كبير مع بياناتنا المدروسة.

إضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (7) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (**99.7%**) ومعامل التحديد المصحح قدرة (**99.4%**) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (99.4%) من التغيرات التي تحدث في بهجة الزبون يعود لمتغير الخدمات المصرفية المقدمة ، فضلا عن هذا فان النسبة المهملة البالغة (0.6%) تعود

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج البحث الحالي من خلال ما تقدم نقبل الفرض القائل (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لمتغير الخدمات المصرفية على متغير بهجة الزبون) ضد اي فرضية اخرى.

الجدول (7) يبين قيم معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير الخدمات المصرفية على بهجة الزبون

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	بهجة الزبون			R^2	معامل التحديد المصحح	(F) المحسوبة•	Sig
	قيمة (β)	(T) المحسوبة•	Sig				
Intercept	0.045	7.372	0.000	%99.7	%99.4	89.659	0.000
الخدمات المصرفية	0.988	15.189	0.000				

2 – اختبار تأثير الأبعاد (الملموسة , **الاعتمادية** ,**الأمان**) على متغير بهجة الزبون . يمكن اختبار فرضية وجود علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاث (الملموسة , **الاعتمادية** ,**الأمان**) على متغير بهجة الزبون .

من خلال النتائج المعروضة في الجدول أدناه يمكن تصنيف التأثير بين تأثير ايجابي وتأثير سلبي وكما هو مبين أدناه.

- **التأثير الايجابي:–**

• ان القيمة المعنوية لـ (F) المحسوبة هي (0.000)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لمقياس بعد الملموسية على متغير بهجة الزبون وهذا ما فسرته معادلات الانحدار (بعد الملموسية (Y=0.096+0.758 X) , هذا يعني زيادة مقياس بعد الملموسية وحدة واحدة سوف يؤثر على زيادة على بهجة الزبون بمقدار (0.758) , وكذلك وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على بهجة الزبون وهذا ما فسرته معادلات الانحدار (بعد الاعتمادية (Y=0.096+0.139 X), هذا يعني زيادة بعد الاعتمادية وحدة واحدة سوف يؤثر على زيادة ببهجة الزبون بمقدار (**139** .0) , من خلال النتائج المبينة في الجدول أدناه نستنتج قبول الفرض القائل (وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لمقياس بعد الملموسية على متغير بهجة الزبون) وكذلك قبول الفرض القائل "وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على بهجة الزبون".

وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلاله إحصائية لبعد الأمان على بهجة الزبون وهذا ما فسرته معادلات الانحدار (بعد الأمان (Y=0.096+0.110 X), هذا يعني زيادة بعد الأمان وحدة واحدة سوف يؤثر على الزيادة بالخدمات المصرفية بمقدار (0.110) .

فضلا عن هذا فانه يلاحظ من الجدول (7) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (**%99**) ومعامل التحديد المصحح قدرة (**%98.9**) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (%99) من التغيرات التي تحدث في الأبعاد الثلاث ((الملموسية , والاعتمادية , والأمان)) يعود على متغير بهجة الزبون بالإيجابية بعلاقات حقيقية ومعنوية ، فضلا عن هذا فان النسبة الغير مفسرة البالغة (%1) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية. ومن خلال اختبار (F) نجد أن قيمة (F) المحسوبة (36.1) عند مستوى معنوية (0.05)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

أي بمستوى ثقه قدره (95%), وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على ان النموذج المدروس ذو قدرة تفسيرية عالية في تحليل الظاهرة المدروسة .

الجدول (8) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير الأبعاد الثلاث (الملموسية , والاعتمادية , والأمان) على بهجة الزبون

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	بهجة الزبون			R^2	معامل التحديد المصحح	(F) المحسوبة•	Sig
	قيمة (β)	(T) المحسوبه•	Sig				
intercept	0.096	8.534	0.000				
الملموسية	0.758	9.625	0.003	%99	%98.9	36.1	0.000
الاعتمادية	0.139	3.274	0.000				
الأمان	0.110	2.171	0.006				

أهم نتائج البحث:

• ان القيمة المعنوية لـ (F) المحسوبة هي (0.000)

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

1. وجود جودة كلية للخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث، الا ان اهميتها النسبية تختلف من بعد لأخر ، فنجدها في الثقة والأمان مرتفعة جدا لكنها لم تعط الاهتمام الكافي للجوانب التطبيقية كتطوير الخدمات المقدمة للعملاء والاستجابة لرغباتهم.
2. وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لكل من الموثوقية والضمان في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في المصارف عينة البحث.
3. العلاقة بين متغيرات الملموسية والاستجابة والتعاطف مع رضا العملاء عن الخدمات المصرفية أشارت وفق النتائج الا أن هذه العلاقة غير دالة إحصائيا.
4. وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لصورة المصارف عينة البحث التي يدركها العملاء في رضاهم عن الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف.
5. وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية بين متغيرات البحث المتمثلة في جودة الخدمات والثقة والصورة الذهنية للمصارف عينة البحث في رضا العملاء .

أهم التوصيات :

1. إن تعتمد المصارف على الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية مع التطوير المستمر لهذه الخدمات كاستراتيجية تنافسية من اجل جذب العملاء.
2. إن تعمل المصارف عينة البحث على تطوير واعتماد الوسائل التكنولوجية المستعملة في تقديم خدماتها المصرفية.

3. الاعتماد على العناصر البشرية وتدريبها من اجل تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال سرعة إنجاز المعاملات والاستجابة بشكل فوري لمتطلبات العملاء.
4. العمل على الدمج ما بين الوسائل التكنولوجية الحديثة والعنصر البشري من اجل القضاء على ساعات الانتظار المطلوبة لحين تلبية طلبات العملاء.
5. العمل على قياس بهجة الزبون بصورة منتظمة باستعمال وسائل قياس متنوعة كالمقابلات واستلام الشكاوى والآراء التي من شانها تحسين الجودة وتحقيق البهجة للعميل.

المصادر

1 - Armstrong, Gary & Kotler, Philip," Marketing An Introduction, Pearson Prentice Hall,2005.
2 - Al-Sumaida’i, Mahmoud Jassem and Yousef, Rudaina Othman, Marketing of Services, first edition, Dar Al-Masirah for Publishing, Distribution and Printing, Amman - Jordan, 2010.

3. Baker, Michael J.," Marketing Strategy And Management,",_3rd ed., Antony Rowe Ltd.,London,2000.

4. B.Janakiraman ,R,K.Gopal., " Total Quality Management : Text and Cases ", Prentice- Hall of India,2008.

5. BesterfieldD.,PE., D.,PE.,Dale " Quality Control " 8ed,Pearson Prentice – Hall, 2009.

6 - BaItzan , Paige,Phillips,Amy,"Business Driven Information Systems ",Mc Graw – Hill, Irwin, 2008.

7 - Hammoud, Khudair Kazem, (2002), Customers and Quality Service, Dar Al Masirah for Distribution and Printing, Amman, first edition.

9. Davis,Mark M., Heineke, Janelle , " Managing Services ", Using Technology to Create Value , Mc Graw Hill – Irwin , 2003.

E-ISSN: 2289-9065 | https://jhdesr.misd.tech

10. Daft , Richard L., Marcic, Dorothy ," Management : The New Workplace ",Thomson South-Western, 2007.

11. Evans, James R.; & Dean, Jr., James W.," Total Quality / Management, Organization, and Strategy", 3rd ed., Thomson South-Western, 2003

12 - Zeithaml , valarie A . & Bitner , Mary jo & Gremler, Dwayne D . Service Marketing (integrating customer focus across the firm) , Fourth Edition .United states : Mc Graw . Hill(2006).

13- Najm, Najm Abboud, Total Quality Management in the Internet Age, Dar Safaa for Publishing and Distribution, Amman, 2002

14- Kotler, P., and Armstrong, G., Principles of Marketing, 10th ed., New Jersey, 2004. 15 Mukaka. M.M. (2012)," Statistics Corner: A Guide to Appropriate Use of Correlation Coefficient in Medical Research" Malawi Medical Journal; vol.24,no3 -p. 69-71